

RAPPORT

D'ACTIVITÉ

2019



Interlogement93





# ÉVÉNEMENTS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2019

10  
JANVIER

- Déclenchement du plan « grand froid »
- Mise en œuvre des expérimentations AVDL Pex et AVDL RS

30  
MARS

- Fin de la trêve hivernale et reprise des expulsions locatives

20  
FÉVRIER

- Rencontre avec Patricia Schillinger, sénatrice LREM

04  
AVRIL

- Rencontre avec Eliane Assassi et Fabien Gay, sénateurs PCF
- Lancement de la Concertation territoriale du SIAO en lieu et place des CPO et CTU

05  
MAI

- Journée d'échanges « Hébergement, accompagnement et santé mentale »
- Mise en œuvre des expérimentations Solipex et Solibail hôtel CD

06  
JUN

- Assemblée générale du réseau Interlogement93
- Réélection de Gérard Barbier à la présidence d'Interlogement93
- Fermeture des derniers sites hivernaux
- Audition d'Interlogement93 par Patricia Schillinger dans le cadre d'une étude sur la précarité menstruelle et l'accès aux protections hygiéniques
- Adhésion de l'association Group'Aisse au réseau Interlogement93

10  
JUILLET

- Plan « canicule » : renforcement des maraudes et des accueils de jour
- Instruction interministérielle N° DGCS/SD1A/DGEF/2019/143 relative à la coopération entre les SIAO et l'Ofii pour la prise en charge des demandeurs d'asile et des bénéficiaires d'une protection internationale
- Démarrage de « l'opération ciblée d'accompagnement vers le logement des familles hébergées à l'hôtel »

08  
AOUT

- Fermetures estivales de nombreux points de distribution alimentaire

09  
SEPTEMBRE

- Appel à projets Solibail 2019-2022 : Extension de 50 logements du parc immobilier en gestion

10  
OCTOBRE

- Recours auprès du Conseil d'Etat concernant l'instruction interministérielle « Ofii/SIAO »
- Journée des acteur-rices du Logement d'abord en Seine-Saint-Denis
- Arrivée de Philippe Avez au poste de Directeur général d'Interlogement93

11  
NOVEMBRE

- Ouverture de la période hivernale 2019-2020

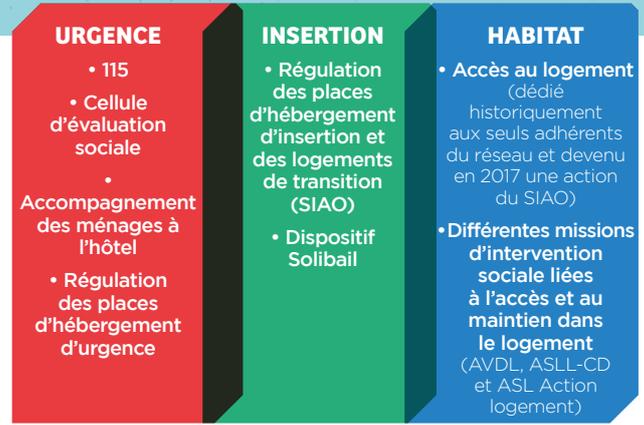
12  
DÉCEMBRE

- Publication du *Guide de la mise à l'abri hivernale en Seine-Saint-Denis* et de l'*Util93 Lieux ressources à destination des personnes sans abri*
- Reconstitution des expérimentations AVDL mises en œuvre au cours de l'année

L'année 2019 a permis la mise en œuvre d'une réorganisation des services de l'association dont l'objet était d'améliorer le traitement des demandes de mise à l'abri, d'hébergement et de logement adressées au SIAO par les différents prescripteurs. Cette ambition passait nécessairement par la révision des périmètres des différents pôles d'activité de l'association.

Jusqu'alors, les services opérationnels étaient composés des trois ensembles ci-contre :

Dès 2017, quelques réajustements organisationnels avaient été opérés, comme la séparation des activités liées au Solibail (Interlogement93 comme gestionnaire Solibail), celle de la régulation des places d'hébergement et de logement de transition (Interlogement93 comme opérateur du SIAO et donc régulateur des orientations en Solibail) ou encore la création d'un service expérimental regroupant les missions d'observation sociale et de déploiement des systèmes d'information du SIAO.



Le schéma de la nouvelle organisation, mise en œuvre en 2019, s'est inscrit dans la continuité de ces évolutions par la création de quatre pôles opérationnels d'activité dédiés respectivement au SIAO pour les trois premiers et aux autres opérations portées par l'association pour le quatrième. La nouvelle logique d'organisation de l'association est fondée sur les 4 axes suivants.

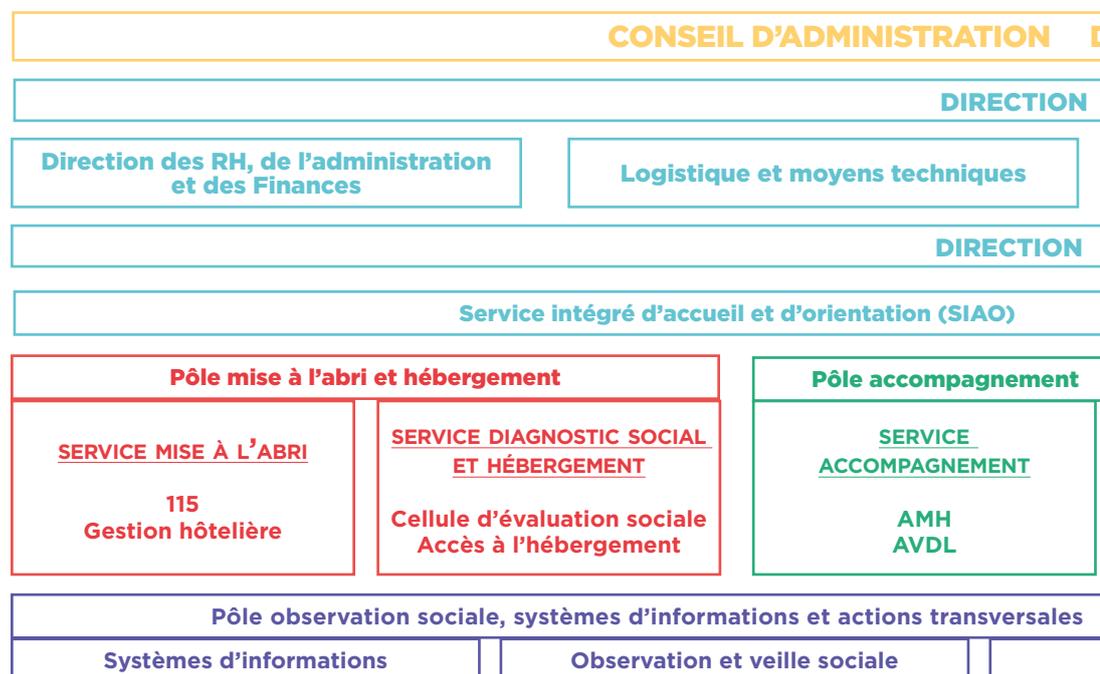
### 1. REDÉFINIR LE PÉRIMÈTRE DES DIFFÉRENTS PÔLES D'ACTIVITÉ

- Distinction entre l'activité relevant du SIAO et les autres opérations de l'association
  - 3 pôles dédiés au SIAO
  - 1 pôle dédié au maintien dans le logement

#### → Redéfinition des différents pôles d'activité

- ↻ **Création du pôle Observation sociale et systèmes d'information sur un format expérimental en 2017 puis pérennisation et extension du pôle aux actions transversales (santé/veille sociale) en 2018**
  - Assurer un meilleur suivi de l'activité et du traitement de la demande
  - Accompagner le déploiement des outils externes (SI-SIAO/SI-115) et permettre le développement d'outils complémentaires en interne
  - Inscrire la santé dans une logique transversale à l'ensemble des activités du SIAO

- ↻ **Création du pôle Mise à l'abri et hébergement en substitution du service Urgence**
  - Acter les logiques de travail déjà à l'œuvre entre le 115 et la régulation des places d'hébergement
  - Harmoniser et optimiser la régulation des places d'hébergement (CHU, CHS, CHRS et Altho)
  - Positionner l'intervention de la CES (voir pages 80 à 82) comme élément d'articulation entre le 115 et la régulation des places d'hébergement
- ↻ **Création du pôle Accompagnement social et accès au logement en substitution du service Insertion**
  - Repositionner l'Accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH) et l'Accompagnement vers et dans le logement (AVDL) dans une même logique d'action (public cible commun – ménages 115)



## 2. RENFORCER LES MOYENS HUMAINS ET REDÉFINIR LES DIFFÉRENTES FONCTIONS

### → Redéfinition des missions des différents postes et réécriture des fiches de postes

- Elaboration du tableau général des postes et des missions
- Référentiel des compétences (en cours d'élaboration)
- Réactualisation des fiches de postes existantes et création concernant les nouveaux postes créés (adjoints notamment)

### → Création de postes en vue de renforcer les services carencés

- Ecouteurs sociaux 115 : 14 ETP avant réorganisation → 24 ETP à ce jour
- Opérateurs de la gestion hôtelière : 2 ETP → 6 ETP
- Coordination 115 : 3 ETP → 5 ETP
- Coordination Cellule d'évaluation sociale (CES) : 1 ETP créé dans le cadre du projet « opération ciblée » (voir p. 90)
- Intervenants sociaux de la CES : 2 ETP fixes redirigés vers le plateau 115 / 4 ETP mobiles → 15 ETP

- Chargés de mission Hébergement : 3 ETP → 6 ETP
- Chargés de mission Logement : 2 ETP → 3 ETP
- Adjoints aux responsables de pôles : 0 ETP → 4 ETP
- Technicien locatif Solibail : 1 ETP → 2 ETP
- Chargé de contentieux Solibail : 0 ETP → 1 ETP

### → Evolution des statuts des postes d'encadrement

- Passage au statut cadre de l'ensemble des postes de coordination
- Création des 4 postes d'adjoints aux responsables de pôles permettant la mise en place d'une ligne de management intermédiaire
- Evolution du poste de responsable opérationnel au poste de directeur opérationnel

- Positionner l'accompagnement social des ménages mis à l'abri à l'hôtel comme vecteur de fluidité et d'accès direct au logement
- Rationaliser les modalités de régulation des dispositifs liés au logement (RS/FJT/FTM, Solibail, PF, LDA, Syplo)

### → Création du pôle Logement en substitution du service Habitat

- Regrouper l'ensemble des activités hors SIAO visant le maintien des ménages dans le logement et la prévention des expulsions
- Inscrire le service d'accompagnement Solibail et de la gestion locative dans le périmètre du logement (précédemment rattachés au service Insertion)
- Intégrer le service d'accompagnement du Logement d'abord (LDA) et l'articuler avec le service de la gestion locative du Solibail
- Transférer les mesures d'ASLL généraliste et Action logement dans le périmètre du pôle
- Intégrer le dispositif Emile (Dihal)

## 3. REPENSER LA RÉPARTITION SPATIALE DES PÔLES ET SERVICES

### → Captation de nouveaux espaces de travail

### → Réaménagement des locaux en fonction du nouveau schéma organisationnel (chantier en voie d'achèvement)

### → Evolution des moyens techniques à disposition des salariés

## 4. METTRE À JOUR ET RENFORCER LES PROCÉDURES DE TRAVAIL

### → Mise à jour des procédures de travail existantes

### → Création des nouvelles procédures issues de la nouvelle organisation

Pour accompagner le fort développement de l'association, Interlogement93 a amorcé un premier renforcement des moyens du siège avec d'une part, l'ouverture d'un poste de responsable des ressources humaines et d'autre part, l'évolution des moyens techniques et logistiques. En effet, la prestation informatique/télécoms/réseau a été intensifiée et le parc informatique a été progressivement renouvelé.

## D'INTERLOGEMENT93

### GÉNÉRALE

Animation réseau et communication

Qualité et RGPD

### OPÉRATIONNELLE

#### Pôle logement

#### et accès au logement

SERVICE ACCÈS LOGEMENT

Solibail  
Logement de transition  
Logement social

SERVICE ACCOMPAGNEMENT ET MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

ASLL  
ASL Action Logement  
Logement d'Abord

SERVICE INTERMÉDIATION LOCATIVE (SOLIBAIL)

Santé

<b>RÉSEAU</b> .....	7
1. Animation réseau	
2. Communication	
3. Plaidoyer	
4. Représentation	
<b>OPÉRATEUR</b> .....	23
<b>SIAO</b> .....	26
<b>OBSERVATION SOCIALE, SYSTÈMES D'INFORMATION ET ACTIONS TRANSVERSALES</b> .....	27
1. Déploiement et aide à l'utilisation des outils	
2. Supervision du traitement des demandes d'hébergement/logement de transition	
3. Observation sociale	
4. Santé : Consolidation et renforcement des partenariats	
<b>MISE À L'ABRI</b> .....	32
1. La demande	
2. Les réponses	
<b>HÉBERGEMENT/LOGEMENT DE TRANSITION</b> .....	52
1. La demande	
2. Les réponses	
<b>ACCÈS AU LOGEMENT</b> .....	70
1. Identification des publics prioritaires	
2. Les publics prioritaires enregistrés dans Syplo	
3. Les propositions de logements	
4. Le relogement des demandeurs	
<b>INTERVENTION SOCIALE</b> .....	78
1. La cellule d'évaluation sociale	
2. L'accompagnement des ménages à l'hôtel	
3. L'accompagnement vers et dans le logement	
4. Focus : Opération ciblée	
<b>Dispositifs hors SIAO</b> .....	92
1. Opérateur Solibail	
2. Dispositifs d'accompagnement social liés au logement	
3. Logement d'abord	
3. Emile	
<b>RGPD</b> .....	101
<b>CONCLUSION ET PERSPECTIVES</b> .....	102

# Réseau



# Réseau

## IMPLANTATION DES ASSOCIATIONS DU RÉSEAU

**44** ASSOCIATIONS  
ADHÉRENTES en 2019



### LES ADHÉRENTS D'INTERLOGEMENT93 EN 2019

ADEF - Adept - AEF 93/94 - AEPC Concorde - AISPJA - ALJ - ALJT - Amicale du Nid 93 - ASMAE La Chrysalide - ATD Quart Monde - Aurore - AVVEJ - Cap à cité - CASP / ARAPEJ 93 - Cités Caritas - Coallia - Devenir - Droit d'enfance/ Les nouveaux cèdres - Emmaüs Alternatives - Emmaüs Solidarité - Empreintes - Essor 93 - Fondation A. Glasberg - France Terre d'Asile - Group'Aisse - Groupe SOS Solidarités - Hôtel Social 93 - Ikambere - La Main Tendue - La Marmite - Le chantier d'insertion des Restos du Cœur - Leda ALJM - Le Refuge - Métabole 93 - MIEJ 4-93 - Mission Locale de la Dhuis - Rues et Cités - Sauvegarde 93 - Secours Catholique - Soliha Est Parisien - SOS Femmes 93 - Taf et Maffé - Toit Accueil Vie

# RAPPORT MORAL

Interlogement93, en tant qu'association fédérative, a partagé, tout au long de 2019, les mêmes préoccupations que bon nombre d'autres associations ou fédérations. Elle a même été en pointe sur la question de la transmission à l'Ofi de données nominatives sur les demandeurs d'asile pris en charge que l'Etat a souhaité imposer aux SIAO par la voie réglementaire. Interlogement93 a largement contribué à l'élaboration du recours devant le Conseil d'Etat et à la mobilisation d'autres SIAO grâce aux motions prises par le conseil d'administration et largement diffusées. Interlogement93, sur la fin de l'année 2019, s'est aussi mobilisée pour contribuer aux débats et échanges sur le service public de la rue au logement, avec une attention particulière aux conséquences que la création (toujours hypothétique) de ce service pourrait avoir sur la gouvernance des SIAO.

Comme chaque année, Interlogement93 a dû mener également des batailles propres à notre territoire : le refus de diminuer volontairement nos demandes budgétaires pour les CHRS suite à une décision du préfet de région de demander aux autres territoires un effort supplémentaire par solidarité avec Paris qui a davantage souffert que nous de l'application des tarifs plafonds, les diminutions désormais récurrentes du financement des postes ASLL, le très faible nombre de places pérennisées dans notre département à l'issue du plan hiver 2018-2019 (moins de 20% des places hiver pérennisées pour une moyenne régionale et nationale de 40%), ce qui creuse encore l'écart entre les moyens accordés à notre département avec la moyenne. Faut-il une nouvelle fois rappeler ici que la Seine-Saint-Denis concentre 25% de la population vivant sous le seuil de pauvreté d'Ile-de-France pour seulement 12 % du BOP 177 ? Comment dès lors s'étonner que le département compte 9500 places de mise à l'abri pour seulement 3200 places d'hébergement ? Aucun autre territoire francilien ne présente une telle disproportion, aucun autre territoire francilien n'est aussi maltraité...

En tant qu'opérateur, Interlogement93 a participé à la création du Groupement francilien de régulation hôtelière, GCSMS dont l'objet est de devenir l'unique réservataire de nuitées hôtelières au niveau régional. Interlogement93 en est même devenu administrateur suppléant.

Nous poursuivons également le développement de Solibail ainsi que le programme Logement d'abord en collaboration avec le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis et les bailleurs sociaux, même si la montée en puissance est contrariée, faute de logements disponibles.

De nouveaux projets sont apparus en 2019 : le programme Emile, dont Interlogement93 est devenu un opérateur amont (voir p. 99) mais aussi plusieurs « opérations ciblées » que l'Etat a pu lancer, avec un BOP 177 constant, grâce aux économies faites sur les budgets des CHRS, ce qui ne manque pas de nous laisser perplexes : est-ce en diminuant les prestations d'accompagnement et d'hébergement des ménages hébergés qu'on doit financer les diagnostics des ménages à l'hôtel ?

Enfin, l'année aura été marquée par quelques changements au sein de l'association : nous enregistrons certes le départ de plusieurs adhérents, pourtant anciens, mais aussi l'arrivée des Petits Frères des Pauvres. Nous avons également accueilli un nouveau directeur général, en la personne de Philippe Avez, qui connaît bien l'association pour en avoir auparavant été administrateur.

Comment cependant ne pas souligner, dans un rapport moral pour une assemblée générale repoussée pour cause de crise sanitaire, l'extraordinaire mobilisation d'Interlogement93 pendant l'épidémie de Covid-19 ? Nous avons été capables, non seulement de maintenir l'activité du 115 et du SIAO ou d'organiser le télétravail pour tous nos services mais aussi, devant la détresse des ménages en hôtel et qui ont perdu toutes leurs ressources avec le confinement, de créer, de toutes pièces, en collaboration avec le réseau des adhérents, une plateforme de collecte de denrées alimentaires et de distribution de colis de secours à près de 2000 ménages répartis dans 130 hôtels. Nous avons en outre organisé la distribution d'environ 3,5 millions d'Euros en tickets services aux quelques 12 000 personnes mises à l'abri à l'hôtel au plus fort de la crise. Nous aurons l'occasion de revenir sur l'ensemble du travail effectué pendant cette crise sanitaire mais, d'ores et déjà, le conseil d'administration salue ce travail et remercie l'ensemble des salariés, des adhérents, des bénévoles pour leur travail et leurs résultats, en 2019 et au cours des premiers mois de 2020.

Cet épisode singulier aura au moins permis de montrer que le travail en réseau, entre les différents acteurs d'un même territoire, a permis d'élaborer des réponses adaptées et immédiates à une situation exceptionnelle. Cela ne peut qu'encourager les acteurs à s'engager dans le fonctionnement du réseau afin de permettre à toutes les parties prenantes (personnes accueillies, salariés des associations, administrateurs, pouvoirs publics) de continuer à échanger pour faire émerger et mûrir des propositions consensuelles pour notre territoire : développement de l'hébergement et du logement intercalaire, équité territoriale et mixité sociale, accompagnement de proximité pour les ménages à l'hôtel, recherche de fluidité... Il nous appartient de faire évoluer notre projet associatif pour favoriser ce travail au sein du réseau.

**GÉRARD BARBIER**  
Président



# RAPPORT FINANCIER

L'année 2019 aura été marquée par divers événements à Interlogement93, notamment le départ de son directeur général, Jean-Jacques Merlin, que nous remercions pour le travail mené au sein de l'association ces dernières années et l'arrivée de Philippe Avez, dont on ne peut que saluer une prise de poste à la hauteur des enjeux qui s'annoncent pour les années à venir. En effet, si nous pouvons nous réjouir que l'activité de l'association se développe, nous pouvons aussi y voir un signe de la nécessité toujours croissante de notre réseau pour répondre aux besoins des plus démunis.

Nous tenons à remercier l'ensemble de l'équipe d'Interlogement93 pour la qualité de son travail ainsi que son investissement et plus particulièrement, Christine Delvoeye, Asma Guessar, Audrey Laumonier et Rose-Lore Vancol-Michel pour la tenue rigoureuse des comptes.

Nous louons enfin le travail du cabinet comptable SLG (Marion Bolze et Victor Fongang) qui a révisé les comptes ainsi que le cabinet JegardCréatis (Franck Naccache et Sandrine Rozières) qui les a contrôlés.

Parmi les différents projets portés par l'association, l'excédent enregistré par le dispositif Solibail est à souligner. A l'inverse, le projet Emile s'est révélé déficitaire du fait du paiement des

subventions dépendant du nombre de ménages suivis, lequel n'a pas atteint le niveau escompté.

Les autres projets portés par Interlogement93 sont à l'équilibre soit grâce à l'attention portée à l'exécution budgétaire en ce qui concerne certains dispositifs, soit à cause d'un report de démarrage du projet ou d'une évolution plus lente qu'attendue de celui-ci dont notamment le Logement d'abord qui souffre de difficultés de captation de logements. Ce dernier mérite une vigilance particulière du fait de fonds dédiés importants. La reconduction du versement des subventions par nos financeurs d'une année sur l'autre pour le même montant indépendamment des charges engagées sur l'année, parfois de moindre importance que prévu initialement à cause de difficultés de recrutement sur certains postes, explique l'importance des fonds dédiés, lesquels offrent une situation de trésorerie permettant un fonds de roulement confortable à l'association.

Le résultat comptable de l'année 2019 est excédentaire de 18 648 euros. Nous proposons à l'assemblée générale de l'affecter en report à nouveau.

**Juliette Fouché,**  
Trésorière

## Membres du Conseil d'administration par collèges au 31.12. 2019

### Associations accompagnant ou hébergeant des adultes de plus de 26 ans

AFCHAIN Sandrine, *Aurore*  
COLAVECCHI Aline, *Le Refuge*  
BARBIER Gérard, *La Main Tendue*  
CHASTAGNER Virginie-Marie, *La Sauvegarde 93*  
BONHOMME Christophe, *Cités Caritas*  
RENAUD Yann, *Groupe SOS Solidarités*  
GIANCATARINA Florence, *France Horizon*  
MOURGUE Marie-Christine, *SOS Femmes 93*  
SOULEYREAU Jean, *Emmaüs Solidarité*

### Associations accompagnant ou hébergeant des jeunes de moins de 26 ans

FENAYON Antoine, *ALJT*  
ECOTO Marie-Laure, *Empreintes*  
FOUCHE Juliette, *ASMAE La Chrysalide*  
LEGER Patricia, *Amicale du Nid 93*  
CORAZZA Jean-Claude, *Essor 93*  
MONTALBAN AROCA Vicent, *Fondation A. Glasberg*  
MASSE-LE GOANVIC Gaëlle, *Devenir*  
NOMINET Laurence, *AEPC Concorde*  
TESSAUD Sophie, *AVVEJ*

### Personnes physiques

MOULIN Bernard  
FLEURY Patrice

### MEMBRES DU BUREAU

BARBIER Gérard, *Président*  
LEGER Patricia, *Vice-présidente*  
TESSAUD Sophie, *Vice-présidente*  
FLEURY Patrice, *Secrétaire*  
AFCHAIN Sandrine, *Secrétaire adjointe*

FENAYON Antoine, *Trésorier*  
ECOTO Marie-Laure, *Trésorière adjointe*  
FOUCHE Juliette, *Trésorière adjointe*  
MONTALBAN-AROCA Vicent

2019

5

BUREAUX

7

CONSEILS  
D'ADMINISTRATION

1

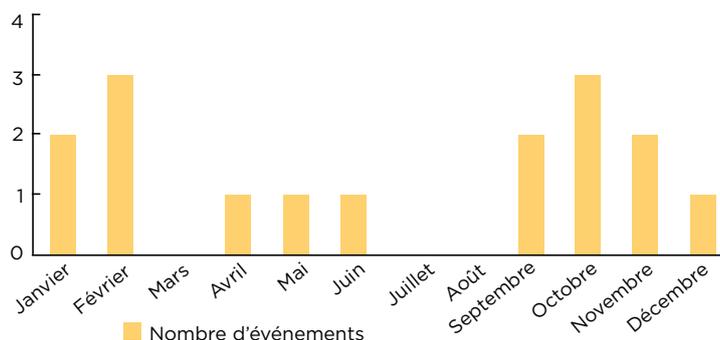
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE  
ORDINAIRE

# ANIMATION RÉSEAU

Pilier fondateur de l'association qui fédère, depuis près de 30 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 2019



En 2019, Interlogement93 a organisé **16 événements** sous 5 formats différents :

### Les petits-déjeuners découverte

- **Février** : L'espace de jeu et d'apprentissage itinérant Magic Place
- **Avril** : Les accueils de jour de la protection de l'enfance en Seine-Saint-Denis
- **Septembre** : La lutte contre la précarité énergétique avec l'ALEC-MVE
- **Octobre** : La lutte contre l'exclusion numérique avec Emmaüs Connect
- **Novembre** : Le lieu d'accueil et d'orientation pour jeunes femmes victimes de violences de l'association FIT Une femme un toit
- **Décembre** : La Banque solidaire de l'équipement 93 d'Emmaüs Défi

### Réunions d'information

- **Janvier** : La participation des personnes accueillies au sein du réseau Interlogement93 (2 réunions)
- **Septembre/octobre/novembre** : Le dispositif Emile (*Engagés pour la mobilité et l'insertion par le logement et l'emploi*)

### Réunions réseau

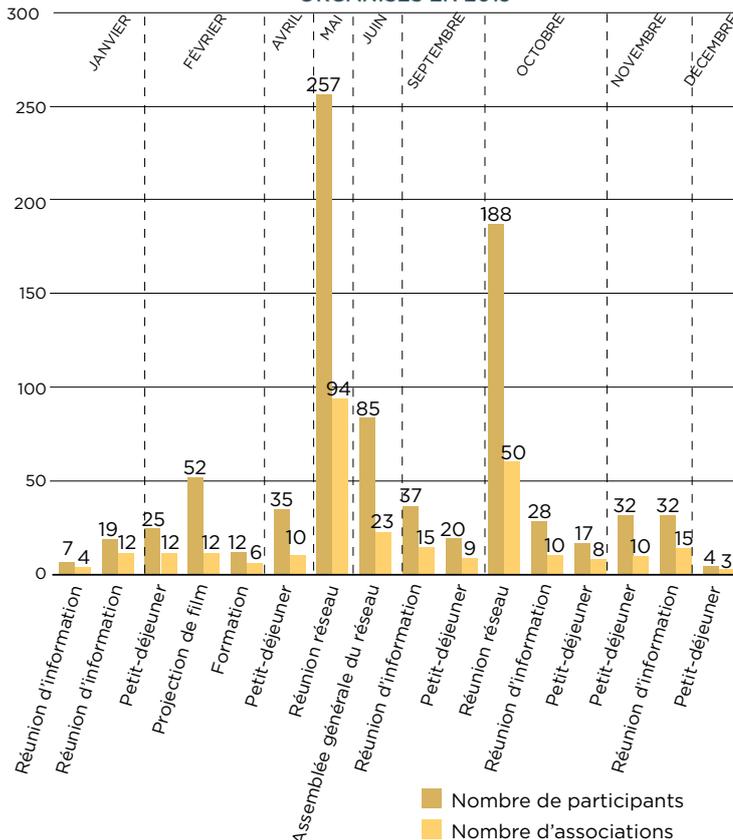
- **Mai** : Journée d'échanges « Hébergement, accompagnement social et santé mentale »
- **Juin** : Assemblée générale du réseau
- **Octobre** : Journée des acteur-riche-s du Logement d'abord (*en partenariat avec le Conseil Départemental de la Seine-Saint-Denis*)

### Formation

- **Février** : Le Cancer - prévention et dépistages (*en partenariat avec la Ligue contre le cancer de Seine-Saint-Denis*)

L'animation réseau aura été plus dynamique en 2019 avec une augmentation de 45% du nombre d'événements par rapport à l'année 2018. Les formats se sont diversifiés (5 au lieu de 3) et la part belle a été donnée aux réunions réseau. En conséquence, la participation a connu un boom passant de 410 en 2018 à 850 participants en 2019 (660 personnes différentes).

FRÉQUENTATION DES ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS EN 2019



En 2019, des réunions d'information ont été organisées afin de présenter des projets (*participation des personnes accueillies – voir p. 16*) ou de nouveaux dispositifs (*Emile – voir p. 99*). Ces réunions ont été particulièrement fréquentées par les adhérents du réseau puisqu'elles ont rassemblé en moyenne 25 participants et 27 associations ont été représentées lors d'une réunion a minima (soit près de 2/3 des associations du réseau). Cette fréquentation témoigne notamment de l'intérêt des intervenants sociaux pour l'actualité d'Interlogement93.

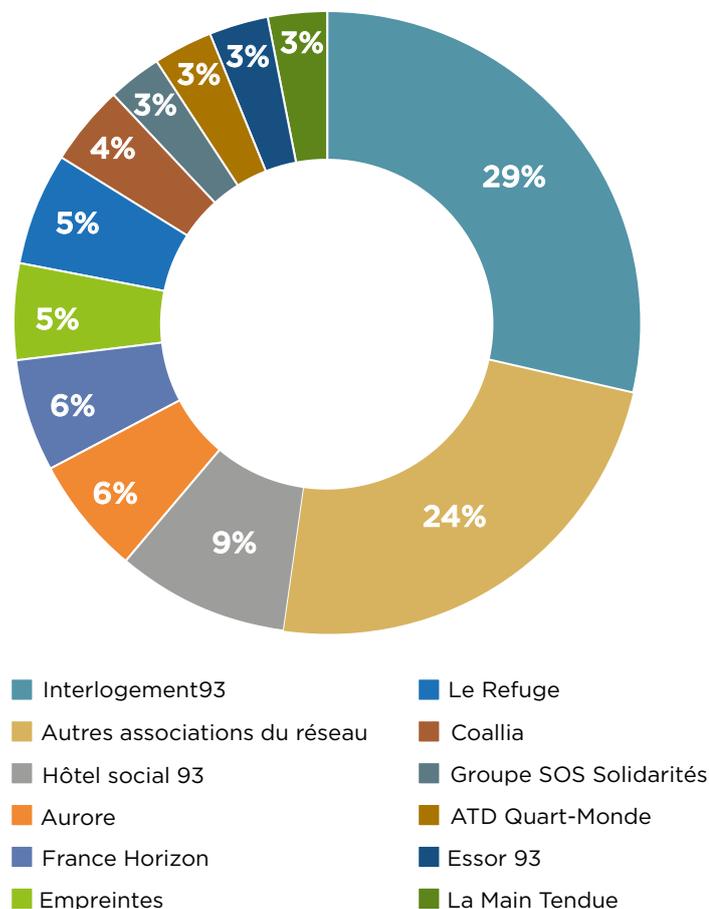
Comme les années précédentes, les réunions réseau continuent de bénéficier d'une belle cote de popularité auprès des adhérents du réseau en 2019 mais aussi d'autres associations franciliennes, services déconcentrés de l'Etat et collectivités territoriales. La journée d'échanges « Hébergement, accompagnement social et santé mentale », organisée en mai 2019, a combiné conférence plénière et ateliers, convié près de 20 intervenants et rassemblé plus de 250 participants. La deuxième réunion réseau a été co-organisée avec le Conseil départemental de La Seine-Saint-Denis et avait pour vocation de présenter, expliquer et ouvrir la discussion autour du projet séquanodionisien du Logement d'abord. Malgré le délai imparti pour l'organisation de cet événement, celui-ci a rencontré un franc succès et a été l'occasion de partager la réflexion avec les collectivités territoriales, souvent peu représentées lors de ces événements.

En revanche, le déclin de l'assemblée générale du réseau se poursuit (avec une baisse de fréquentation de près de 30% entre 2017 et 2019) et appelle donc à repenser en profondeur cet événement phare de la vie associative. Le retour à deux événements distincts (AG statutaire et AG du réseau) est à envisager.

Au total, au cours de l'année 2019, l'animation réseau reste majoritairement investie par les associations du réseau (555 sur les 850 participations, soit plus des deux tiers) et ce sont 37 associations qui ont été représentées au moins une fois, soit 84% des associations adhérentes (+6%).

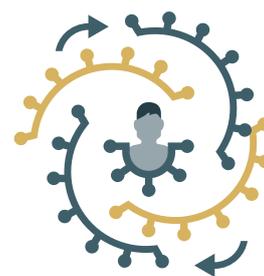
Interlogement93 demeure l'association dont les salariés fréquentent le plus les

#### PARTICIPATION DES ASSOCIATIONS DU RÉSEAU AUX ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS EN 2019



événements organisés et atteint presque les 30% de participations. En 2019, 77 salariés ont participé au moins une fois. Si 10 associations du réseau totalisent à elles-seules plus de 50% des participations, on remarque néanmoins un renouvellement important : 5 associations rejoignent nouvellement le top 10 des associations les plus représentées en 2019 (France Horizon, Empreintes, Le Refuge, Groupe SOS Solidarités et ATD Quart-Monde). Par ailleurs, cette importante participation, souvent due à des effectifs importants sur le département, ne doit pas faire oublier que ce sont au total 25 associations sur les 44 adhérentes au réseau en 2019 (soit 56%) qui ont été représentées 5 fois et plus au cours de l'année.

On en conclut donc que l'animation réseau poursuit son développement : une participation plus importante qui, tout en se renouvelant régulièrement, reste bien représentative de la diversité du réseau.



## 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 2019

En 2019, 40% des associations adhérentes du réseau avaient mandaté leurs salariés et ce sont donc 34 participants qui se sont impliqués tout au long de l'année au sein des trois commissions, ce qui nous fait noter une fréquentation stable mais une représentation moindre comparée aux années précédentes. On relève en outre un faible taux de renouvellement des participants aux commissions qui confère aux délégués de deux d'entre elles un sentiment d'essoufflement.

### L'assemblée générale du réseau 2019

Contrairement aux années précédentes, l'assemblée générale du réseau 2019 s'est tenue sur une demi-journée et a été largement consacré à la présentation du rapport d'activité d'Interlogement93.

Cette dernière n'a néanmoins pas occulté l'activité du réseau puisque les commissions ont présenté oralement leurs bilans et perspectives et leurs nouveaux délégués ont été annoncés suite au vote en ligne organisé au cours du mois précédent.

Par ailleurs, cette AG réseau aura été l'occasion de réaliser un bilan intermédiaire du projet de participation des personnes accompagnées dont la première phase s'est déroulée durant le premier semestre 2019. Ce bilan a été présenté par Olivier Jeanson de l'association Transfer, mandaté pour la mise en œuvre de ce projet, ainsi que par deux personnes accompagnées ayant participé aux premiers groupes d'échange. Les retours d'expérience des personnes accueillies ont été riches et chaleureusement reçus par les professionnels présents en salle bien qu'ils aient regretté le temps court accordé à ce sujet, compte-tenu du timing serré.

Depuis l'assemblée générale extraordinaire du 15 mars 2018, le règlement intérieur confère un nouveau statut aux délégués des commissions, élus par les salariés du réseau membres des

Mais l'espoir d'un regain d'intérêt et d'engagement au sein des commissions reste bien vivant : la Commission Logement a accueilli 4 nouveaux membres en son sein cette année ! Les trois commissions (Jeunes, Logement et Précarité) se sont réunies 29 fois en 2018-2019, ce qui représente un total de 107 heures de travail. Cela représente un volume horaire important pour les professionnels et rend parfois difficile la présence des membres à chacune des commissions.

commissions, mandatés par leur direction, au cours de l'assemblée générale du réseau. Ceux-ci siègent désormais en qualité d'invités permanents au conseil d'administration d'Interlogement93 pour sa partie « vie associative » et y font part de l'avancée de leurs travaux.

### Programme



INTRODUCTION



PRÉSENTATION DU  
RAPPORT D'ACTIVITÉ



PRÉSENTATION DES  
COMPTES, RAPPORT  
FINANCIER ET  
APPROBATION, RAPPORT  
DU COMMISSAIRE AUX  
COMPTES



BILAN DES COMMISSIONS  
ET PISTES DE RÉFLEXION  
AUTOUR DU TRAVAIL DES  
COMMISSIONS + RÉSULTATS  
DE L'ÉLECTION DES  
DÉLÉGUÉS



BILAN D'ÉTAPE DE  
LA DÉMARCHE DE  
PARTICIPATION DES  
PERSONNES ACCUEILLIES  
AU SEIN DU RÉSEAU

3 commissions

34 participants

18 associations  
représentées

29 réunions

107 heures  
de travail

**Les délégués  
des commissions  
élus lors  
de l'assemblée  
générale  
du réseau 2019**

**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)

## Le bilan des commissions 2018/2019

(rédigé par les délégués des commissions et approuvé par leurs membres)

### Commission Jeunes

#### Évolutions et perspectives

Depuis une ou deux années, la commission Jeunes ressent un essoufflement, non par manque de motivation de ses membres (bien au contraire) mais plutôt en raison du faible renouvellement des membres de la commission. Nous étions plus d'une quinzaine il y a trois ans et aujourd'hui, nous sommes à peine 10 participants avec un effectif moyen de 6 présents par réunion. Depuis plusieurs années, nous n'avons pas eu de nouveau membre pour remplacer les départs. Malgré cet effectif très restreint, la motivation de chaque membre perdure.

La commission s'interroge sur les causes de ce manque de mobilisation : Un manque d'intérêt des salariés du réseau ? Un manque d'information des salariés du réseau ? Des directions qui n'informent pas suffisamment ? Des politiques sociales qui prennent de la place ? Une augmentation conséquente de la charge de travail ?

Les départs ou les absences répétés sont souvent liés à une surcharge de travail ou des directions qui ne laissent pas le temps à leurs salariés de se mobiliser, se renseigner, échanger, s'informer.

La commission Jeunes est avant tout un lieu d'échange où les participants peuvent venir faire part de leurs difficultés au quotidien, apprendre sur les pratiques, s'informer sur les partenaires ... En bref, se créer un réseau indispensable à la réalisation de leurs missions.

### Commission Logement

#### Objectifs fixés pour l'année 2018/2019

- Informer continuellement sur les dispositifs d'État concernant le logement, notamment cette année sur le logement d'abord et les refus abusifs des dossiers Dalo contestés d'ailleurs par Interlogement93 ;
- Permettre l'évolution des pratiques professionnelles afin de contribuer au relogement des ménages ;
- Découvrir et visiter des structures qui proposent différentes formes de logement (en lien avec un questionnaire de la commission sur ce qu'est le logement d'abord et une demande émanant du CA) ;
- Réalisation d'une fiche synthèse destinée aux participants après chaque rencontre abordant un dispositif méconnu ;
- Présentation de la structure accueillant la commission Logement.

#### Travaux réalisés en 2018/2019

- Fiche comité de veille Dalo ;
- Lecture du plan Logement d'Abord ;
- Visite du CHS Jacques Salvator de France Horizon et de Soliha Est Parisien ;



Interlogement93 permet ce temps de rencontre ; la commission reste un lieu d'échange, de rencontre mais comment défendre ce temps pour les travailleurs sociaux qui doivent justifier leur présence au sein d'une instance pour laquelle l'enjeu n'est pas la production ? Dans une ère de réduction, de justification de son travail, quelle crédibilité pour un espace qui échappe encore à ces impératifs ?

L'échange sans enjeu de production semble inutile alors qu'il est vital. Le travail social se nourrit du réseau. Il nous faut conserver le lien, garder la culture de l'échange et ce, afin de continuer à défendre les publics.

Les membres souhaitent porter leurs regards pour l'année prochaine sur les changements de politique de l'ASE, le rajeunissement des jeunes précaires, l'augmentation du passage à la rue des jeunes ayant eu un suivi ASE et les jeunes qui sollicitent des acteurs qui ne l'étaient pas avant.

- Rencontre avec Interlogement93 au sujet de la mise en oeuvre accélérée du Logement d'abord en Seine-Saint-Denis.

#### Perspectives et objectifs pour 2019/2020

La commission Logement poursuivra l'information continue sur les dispositifs d'Etat. La commission continuera également de proposer des réunions thématiques selon ses questionnements.

Cette année, la commission a accueilli 4 nouveaux membres et nous avons pu prendre le temps de visiter et de présenter les structures accueillant la commission Logement. Nous aimerions constituer une trame pour établir une fiche de présentation pour chaque service visité.

Une rencontre avec le programme « Un chez-soi d'abord » de l'association Aurore est prévue en octobre 2019. Nous souhaiterions effectuer d'autres visites également, par exemple celle d'une maison relais.

La commission Logement est un lieu de partage des expériences professionnelles ; en ce sens, elle contribue à l'évolution des pratiques des professionnels qui la composent.



### **Commission Précarité**

#### **Objectifs fixés en 2018/2019**

- Continuer à faire vivre un réseau d'acteurs engagés dans les associations adhérentes d'Interlogement93 ;
- Organiser des rencontres avec le tissu associatif ou des services, découvrir des initiatives de terrain ;
- Reprogrammer un temps de solidarité avec les migrants, via le collectif associatif Utopia ;
- Contacter le 115 afin d'organiser une rencontre ou plusieurs avec des familles, personnes isolées, mineurs accueillis dans les hôtels et faire remonter leurs vécus/besoins/situations et réaliser des témoignages.

#### **Travaux réalisés en 2018/2019**

Nous avons abordé les échos du terrain, les situations problématiques rencontrées, les transformations du secteur de l'action sociale, ses logiques budgétaires et l'éthique des travailleurs sociaux rudement mise à l'épreuve. Nous avons eu beaucoup d'échanges sur les dispositifs de l'ASE, hivernaux et le constat d'adultes, d'adolescents, d'enfants rencontrant toujours plus de précarité, de vulnérabilité, aggravant ainsi les difficultés de vie. Nous avons rencontré avec grand intérêt la Crip 93 au mois de janvier. Nous sommes aussi en attente d'un calendrier de leur part pour pouvoir participer à une demi-journée avec eux.

#### **Perspectives et objectifs pour 2019/2020**

Il n'y a pas eu de nouveau membre sur l'année et, même si le groupe reste très homogène, nous avons observé un essoufflement généralisé, bien que la motivation à garder ces rencontres de professionnels reste intacte.

Une réflexion active est aussi en place pour organiser la poursuite de l'animation de cette commission.

Nous nous sommes interrogés sur le devenir de cette instance et comment la faire vivre, avec chacun des membres porteurs de la dynamique nécessaire. Après plusieurs mois d'échanges, nous sommes arrivés au constat que nous souhaitons poursuivre et maintenir la commission Précarité sous sa forme existante. Chacun des membres a pu réaffirmer sa motivation, tout en indiquant qu'il est difficile de trouver du temps à consacrer à cette activité en plus de nos emplois respectifs. Néanmoins, cet espace répond à notre volonté de créer du lien et faire réseau.



### 3. PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES AU SEIN DU RÉSEAU INTERLOGEMENT93

« Replacer l'usager au cœur de notre réseau » constitue aujourd'hui une orientation majeure pour le réseau Interlogement93. Les contributions des participants à l'Assemblée Générale du réseau du 13 juin 2018 ont montré que l'enjeu de la participation des usagers est considéré comme essentiel par la majeure partie des professionnels concernés. La préoccupation commune est donc d'orienter la démarche afin de :

- Mobiliser régulièrement un panel renouvelé de personnes accueillies au sein du réseau et de les amener à s'exprimer collectivement sur des thématiques connues à l'avance pour « recueillir leur avis sur ce que nous faisons ensemble » et pour qu'elles puissent dire « ce qui doit changer de leur point de vue » ;
- Déterminer et organiser comment ce travail influencerait les organes du réseau (conseil d'administration, commissions), avec notamment l'idée de « challenger le CA », et comment il serait rendu compte aux usagers des changements induits.

Pour ce faire, un appui à la conception et à la mise en œuvre de cette démarche a été confié à Transfer.



#### La démarche choisie

Les acteurs de l'insertion ont vocation à construire des solutions concrètes et adaptées pour les personnes en situation d'exclusion ou de grande précarité, mais en donnant à celles-ci toute leur place dans la définition et l'évolution de ces solutions et en les aidant à formuler leurs problèmes et leurs priorités dans leurs propres termes (et non en le faisant à leur place).

Le sens de la participation pour les personnes en situation d'accompagnement est double : il renvoie à la fois à une exigence de reconnaissance, vecteur de dé-stigmatisation et de valorisation (élaborer, porter, faire entendre une parole collective) et à une position d'acteur de changement, vecteur de « pouvoir d'agir » (construire des idées et des propositions pour faire évoluer les pratiques, les actions, les politiques).

L'enjeu ne se limite donc pas à placer les personnes en position réductrice d'évaluation (simple expression d'un niveau de satisfaction sur les services apportés) : il s'agit de mettre en œuvre une démarche citoyenne qui leur permette de se situer comme « coproducteurs » de ces services, en les interpellant sur « ce qui doit changer de leur point de vue » dans « ce que nous faisons ensemble ».

Les utilisateurs des services ont en effet une légitimité à produire des savoirs, des points de vue, des idées propres à partir de leur expérience et de leur capacité à la penser collectivement et à la mettre en mots.

#### La mise en œuvre en 2019

##### Succès du groupe « généraliste »

Ce groupe comprenait 19 personnes issues de 5 associations du réseau Interlogement93. Deux rencontres d'une journée chacune, organisées les 31/01 et 12/02, ont ainsi été co-animées par Olivier Jeanson, intervenant de l'association Transfer, et Philippe Avez, alors administrateur du réseau Interlogement93.

La 1<sup>ère</sup> journée a permis à chaque participant de se présenter et témoigner de son expérience, de recouper les expériences des uns et des autres pour en dégager des préoccupations communes (formuler d'abord leurs problèmes et priorités en leurs propres termes) et d'ébaucher des points d'attention et des pistes d'action pour améliorer l'organisation et les pratiques des dispositifs concernés.

La 2<sup>e</sup> journée a permis d'amender et de valider collectivement la synthèse écrite proposée par l'animateur, en vue de sa présentation au conseil d'administration d'Interlogement93 et de sa diffusion. Cette seconde rencontre n'aura pas permis de rassembler l'ensemble des personnes présentes pendant la première journée en raison de contraintes personnelles des participants mais les échanges n'en ont pas été moins riches et ont permis au groupe d'identifier et formuler deux thèmes de travail prioritaires sur lesquels seront mobilisés les prochains groupes de personnes accompagnées. Une synthèse des échanges lors de ces deux

**2** réunions d'information pour les professionnels

**1** groupe « généraliste » de personnes accueillies

**2** journées de travail collectif

**19** participants

**5** associations représentées

rencontres est disponible sur le site internet d'Interlogement93 et constitue la base de travail des deux groupes de travail « thématiques » qui adopteront la même méthodologie.

A l'occasion de l'AG du réseau 2019, Olivier Jeanson (Transfer) ainsi que deux personnes accompagnées ayant participé au groupe généraliste sont intervenus pour un premier point d'étape de la démarche. Cela a été l'occasion de promouvoir la démarche auprès des intervenants sociaux du réseau et l'intervention des personnes a été particulièrement appréciée par les professionnels présents en salle. On regrettera seulement que le temps consacré à ce point d'étape ait été trop court en raison du timing particulièrement serré de cette assemblée générale.

### Lancement difficile pour les groupes « thématiques »

Comme indiqué précédemment, à l'occasion de ses rencontres, le groupe « généraliste » a identifié deux thématiques prioritaires qui correspondent à deux groupes distincts :

- La vie en structure d'hébergement : conditions d'accueil et « vivre ensemble » ;
- Les pratiques d'accompagnement social : l'information et l'appui aux projets.

Respectivement en juillet et septembre, ces deux échéances n'ont pas pu être respectées en raison du délai trop court consacré à la communication et du faible nombre d'inscrits. Les deux groupes ont donc été reprogrammés à l'automne mais une fois encore, ils n'ont pu se réunir pour cause d'inscriptions insuffisantes. Ce démarrage difficile de la phase 2 a nécessité une réflexion collective afin de lever les obstacles rencontrés dans la mise en œuvre de cette démarche. L'analyse du comité de pilotage a mis en évidence deux freins principaux : une organisation imparfaite et une mobilisation difficile.

Concernant l'aspect organisationnel, il a été décidé de proposer une solution de garde d'enfants sur le lieu des réunions afin que les parents d'enfants en bas âge puissent participer aux échanges librement. Par ailleurs, il apparaissait que le délai fixé entre l'ouverture des inscriptions et la tenue des réunions était trop juste pour permettre aux intervenants sociaux de communiquer auprès des personnes accueillies ; aussi, les dates nouvellement déterminées ont pris en compte cet élément. En outre, le comité de pilotage a tranché sur plusieurs questions jusqu'alors restées en suspens : il a été décidé de ne pas dédommager financièrement les personnes en emploi devant poser une journée



**UNE RUBRIQUE DÉDIÉE  
SUR NOTRE  
SITE INTERNET :**  
[www.interlogement93.net/  
demarche-participative](http://www.interlogement93.net/demarche-participative)

de congé pour participer aux réunions, mais de fournir une lettre pouvant appuyer la demande le cas échéant, ou encore de ne pas accueillir les personnes ayant participé au groupe généraliste afin de ne pas biaiser les échanges et d'accroître la représentativité.

Dans l'optique de sensibiliser plus largement les professionnels du réseau, de répondre à leurs interrogations et de lever leurs réticences, les actions suivantes ont été entreprises :

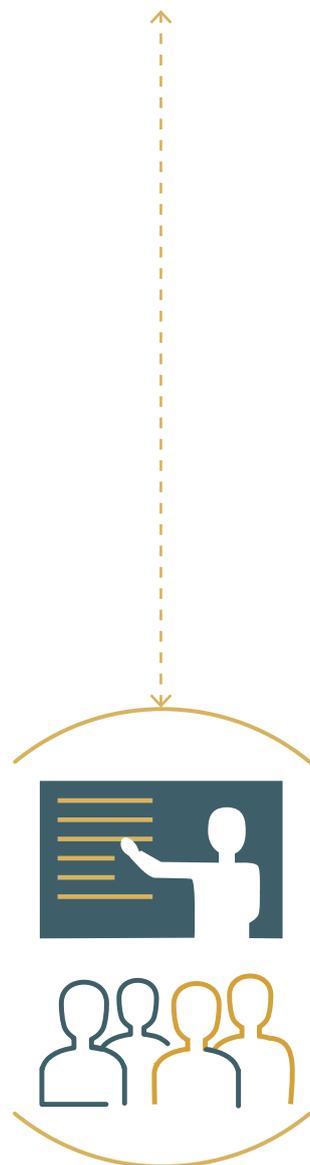
- Des interventions à l'occasion des commissions logement, jeunes et précarité ;
- Une réunion d'information prévue en janvier 2020 ;
- Un courrier du Président d'Interlogement93 à toutes les directions des associations adhérentes pour faire valoir le bien-fondé de la démarche.

Par ailleurs, les porte-paroles du groupe généraliste ont été sollicités afin de produire une vidéo dans laquelle ils témoignent de leur expérience. Cette vidéo a vocation à mettre en conviction tout autant les personnes accueillies que les intervenants sociaux. Elle est actuellement disponible dans la rubrique dédiée sur le site internet d'Interlogement93.

Enfin, pour donner plus de sens et ainsi encourager les personnes accueillies à s'engager, la deuxième journée de chaque groupe sera conclue par une discussion avec le président d'Interlogement93 et des administrateurs.

Sur la base du dernier comité de pilotage, organisé au mois de décembre 2019 et des différentes mesures prises, il a été décidé que les groupes thématiques se réuniraient finalement comme suit :

- Pratiques d'accompagnement social : 25 février et 12 mars ;
- Vie en structure d'hébergement : 21 avril et 5 mai (en raison de la crise sanitaire, ce groupe n'a pas pu se tenir).



# 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

En 2019, 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 – 2019-2020* (décembre)
  - Guide *La Mise à l'abri hivernale en Seine-Saint-Denis 2019/2020* à destination des intervenants sociaux des structures de la veille saisonnière (décembre)
  - 3 plaquettes dédiées aux usagers :
    - « Le 115 de Seine-Saint-Denis, mode d'emploi »
    - « La cellule d'évaluation sociale »
    - « L'accompagnement des ménages à l'hôtel »
  - 3 brochures pour les événements suivants :
    - Journée d'échanges « Hébergement, accompagnement social et santé mentale » (mai)
    - Assemblée générale du réseau (juin)
    - Journée des acteur-ric-e-s du Logement d'abord (octobre)
  - Guide *Le logement d'abord en Seine-Saint-Denis* à destination des bénéficiaires du programme
- Comme prévu, les publications ont été nombreuses en 2019 avec un grand nombre d'entre elles à destination des personnes accueillies. C'est notamment le cas des 3 plaquettes qui avaient pour objectif de préciser le fonctionnement et l'organisation

des services d'Interlogement93 : le 115, la cellule d'évaluation sociale et l'accompagnement des ménages à l'hôtel. Leur production émane d'un besoin d'information détecté lors des groupes d'expression des personnes accueillies au sein du réseau (voir p. 16-17) et des remontées terrain des équipes. En effet, au cours des échanges, il s'avère que de nombreuses incompréhensions ou attentes irréalistes étaient liées à une méconnaissance du fonctionnement des dispositifs par les personnes accueillies.

Un autre guide précise par ailleurs les différentes étapes du programme Logement d'abord et répond aux questions éventuelles que peuvent se poser les ménages. Ces différentes publications ont été co-construites avec des salariés des services concernés de manière à être fidèle à leur pratique, et ne pas exclusivement relater un cadre théorique, afin de faciliter l'appropriation de ces outils par les équipes. Cette année encore, le Repères SIAO à l'usage n'a malheureusement pas pu voir le jour. Les évolutions du secteur hébergement/logement conjuguées avec les changements d'outils techniques dans le traitement des demandes au SIAO 93 ne sont pas suffisamment stabilisées pour la mise en production d'un tel guide. En revanche, un guide pratique sur la demande d'hébergement/logement au SIAO 93 a été ébauché et devrait être publié fin 2020.



**+ 8%**  
DE VISITES  
sur le site  
internet 

**47%**  
DES  
CONSULTATIONS  
se font via  
le téléphone  
mobile

**102**  
OFFRES  
D'EMPLOI  
publiées

**41**   
MAILS

**1393**  
ABONNÉS

## 2. LES OUTILS DIGITAUX

### Site internet

En 2019, le site est devenu un support important tant pour les inscriptions aux formations que pour la diffusion de publications et ressources documentaires, avec la création de plusieurs pages dédiées et une évolution sensible de l'arborescence afin d'améliorer la navigation. Sans pour autant en déduire que ces changements – somme toute, mineurs – en soient la source, le trafic continue sa progression et tous les indicateurs sont au vert : 53 165 pages visitées (+22% par rapport à 2018), 23 891 visites (+8%), 17 090 utilisateurs différents (+7%), 2,23 pages par visite (+13%), 1,38 minutes de consultation par visite (+8%)... Comme les années précédentes, la page emploi continue d'attirer un grand

nombre de visiteurs puisqu'elle représente 10% des pages visitées et sa consultation est en large hausse (+45% de vues) en 2019. Il convient effectivement de dire que cette page est actualisée régulièrement puisque 102 offres du réseau (n'incluant pas les offres d'Interlogement93) y ont été postées au cours de l'année (soit une offre tous les 2,5 jours ouvrés). Pour précision, ces offres concernaient majoritairement des postes en CDI (60%) et à temps plein (86%).

Autre tendance qui se confirme en 2019 : l'utilisation mobile gagne encore 2 points cette année, laissant à penser que dans un futur proche, une consultation du site internet sur deux se fera via un téléphone portable.

### Emailing

Depuis plusieurs années, le nombre des adhérents destinataires connaît une augmentation continue qui se confirme en 2019 (1393 abonnés en 2019 pour 1270 en 2018, soit +10%). Le taux d'ouverture, bien qu'il reste tout à fait correct pour ce type d'envoi (généralement situé entre 15 et 25%), poursuit sa baisse en passant de 29% en 2018 à 25% en 2019 tandis que le taux de clics, soit la part des personnes ayant ouvert le mail qui ont cliqué sur au moins un lien, lui se stabilise autour de 15%.

Malgré quelques variations d'une année sur l'autre, l'emailing demeure un moyen de communication efficace au sein du réseau Interlogement93.

## 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

Ainsi, en 2019, Interlogement93 a diffusé un unique communiqué de presse :

- **02/04** : « Pérennisation des places d'hébergement hivernales : une annonce ministérielle loin d'être satisfaisante pour le réseau Interlogement93 »

Malgré la faible activité médiatique en 2019, Interlogement93 aura été sollicité à 4 reprises au cours de l'année :

- AUFFRET, Simon. « Allô monsieur, je suis dehors avec mon bébé » : en Seine-Saint-Denis, le 115 face au grand froid. Le Monde, 28 janvier 2019 ;
- QUENET, Marie. Appels au 115 non pourvus : le gouvernement va se pencher sur les méthodes de comptage. Le Journal du Dimanche, 13 février 2019 ;
- GUEDON, Claire. La Seine-Saint-Denis teste un dispositif pour passer de la rue à un vrai logement. Le Parisien, 1<sup>er</sup> octobre 2019 ;
- BEGUIN, François & REY-LEFEBVRE, Isabelle. Les pouvoirs publics débordés par le nombre de jeunes mères sans abri. Le Monde, 1<sup>er</sup> décembre 2019.



### 2. LA SENSIBILISATION DES ACTEURS POLITIQUES

En 2019, Interlogement93 a poursuivi l'accueil des parlementaires afin de leur faire découvrir son activité et d'échanger sur les problématiques sociales du territoire. Trois d'entre eux ont, cette année, visité les locaux et rencontré les cadres de l'association.

Février 2019	Patricia Schillinger, sénatrice LREM
Avril 2019	Eliane Assassi et Fabien Gay, sénateurs PCF

Suite à ces rencontres, Interlogement93 a continué d'informer régulièrement les parlementaires sur l'actualité du secteur hébergement/logement. Ils ont dès lors pu interpellier 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 Patricia Schillinger, sénatrice LREM, dans le cadre d'une mission qui lui a été confiée par Marlène Schiappa ayant pour objet la lutte contre la précarité menstruelle. Interlogement93 a interrogé, au titre du SIAO, les gestionnaires de structures d'accueil social du territoire et permis de recueillir les témoignages d'une vingtaine de structures relatifs à la demande et la mise à disposition de produits d'hygiène féminine. Ces données ont été compilées et remises afin d'alimenter la réflexion. A l'écriture de ce rapport d'activité, une expérimentation de gratuité des produits d'hygiène féminine dans les accueils de jour et centres d'hébergement a été décidée pour une mise en œuvre à compter de septembre 2020, confortant ainsi Interlogement93 dans son rôle d'expertise terrain et de contribution à l'évolution des politiques publiques.

> 1 QUESTION ORALE SANS DÉBAT	• <b>04/06/2019</b> : Eliane Assassi, sénatrice PCF - Pérennisation de places hivernales en Seine-Saint-Denis
> 1 COMMUNIQUÉ DE PRESSE	• <b>17/10/2019</b> : Eliane Assassi, sénatrice PCF - Recours devant le Conseil d'Etat contre la transmission de listes de demandeurs d'asile à l'Ofii par les SIAO

### 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 2019, mis un point d'honneur à défendre les valeurs et les convictions des associations du réseau en se positionnant contre certaines orientations de l'Etat et ses services.

#### Reprise des excédents de subvention

A l'occasion des dialogues de gestion avec l'UT Drihl 93 qui ont eu lieu à l'été 2019, les associations gestionnaires de structures d'hébergement du réseau Interlogement93, œuvrant sur le territoire de Seine-Saint-Denis, ont été informées de la reprise des excédents de subventions dont elles avaient bénéficié tandis que les déficits ont été laissés à leur charge. Le conseil d'administration d'Interlogement93 a alors réagi en adressant un courrier au ministre mettant en évidence l'impact significatif de cette restitution des excédents de subvention qui intervenait dans un contexte où les associations, et plus particulièrement les petites et moyennes d'entre elles, avaient d'ores et déjà subi de lourdes baisses de financement mettant en péril la pérennité de leur activité (baisse de dotation du BOP177 et application des tarifs plafonds aux CHRS). Dans ce courrier, le conseil d'administration d'Interlogement93 demandait à ce que

les excédents de subvention ne soient plus systématiquement repris mais qu'ils fassent, tel que c'était jusqu'à maintenant le cas, l'objet d'un examen attentif lors des dialogues de gestion et que, dès lors que ce bénéfice est raisonnable, ils puissent être laissés à l'association gestionnaire.

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

#### Pérennisation insuffisante de places hivernales

En date du 10 mai 2019, les opérateurs de l'hébergement ont été informés par l'UT Drihl 93 que, dans le cadre du programme de pérennisation de places hivernales annoncé en mars, seules 157 d'entre elles seraient mises à la disposition du SIAO 93 (sur les 902 places de mise à l'abri en renfort continu et 254 places de grand froid – cumulées sur les 3 épisodes – dont a bénéficié la Seine-Saint-Denis au cours de la veille saisonnière 2018/2019). Le

## OFII/SIAO : Focus sur les actions engagées vis-à-vis de l'instruction interministérielle du 04/07/19

### Le contexte

Le 4 juillet 2019, l'instruction interministérielle N° DGCS/SD1A/DGEF/2019/143 relative à la coopération entre les services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) et l'Office français de l'immigration et de l'intégration (Ofii) pour la prise en charge des demandeurs d'asile et des bénéficiaires d'une protection internationale vient préciser les modalités de mise en œuvre des dispositions prévues au 6ème alinéa de l'article L744-6 du CESEDA modifié par la loi du 10 septembre 2018. Cet alinéa prévoit que « le service intégré d'accueil et d'orientation mentionné à l'article L. 345-2 du code de l'action sociale et des familles communique mensuellement à l'Office français de l'immigration et de l'intégration la liste des personnes hébergées en application de l'article L. 345-2-2 du même code ayant présenté une demande d'asile ainsi que la liste des personnes ayant obtenu la qualité de réfugié ou le bénéfice de la protection subsidiaire ».

Pour compléter cette instruction interministérielle, une « notice technique relative aux modalités d'extraction et de transmission des données à transmettre à l'OFII par les SIAO » est établie par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et transmise aux SIAO. En effet, afin d'effectuer la transmission, une extraction automatisée est programmée par la DGCS sur les applications SI-SIAO (115 et insertion) de la liste des demandeurs d'asile et bénéficiaires de la protection internationale pris en charge à date à l'hôtel ou en structure d'hébergement. Cette extraction mensuelle est alors à transmettre par le SIAO aux services de l'Ofii.

### Les actions engagées

#### 1 Motion du conseil d'administration actant le refus de transmission des listes par le SIAO 93

Au regard des missions du SIAO, légalement fixées par le Code

de l'action sociale et des familles et la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme renoué (Alur), ainsi qu'à des doutes quant au respect par cette instruction de la réglementation sur la protection des données personnelles, le conseil d'administration d'Interlogement93 a pris la décision que le SIAO 93 ne transmettrait pas mensuellement la liste nominative demandée. L'association Interlogement93 a en outre déposé, conjointement avec vingt-huit autres associations, un recours devant le Conseil d'Etat afin d'obtenir en référé la suspension de l'instruction interministérielle N°DGCS/SD1A/DGEF/2019/143 puis son annulation.

#### 2 Recours devant le conseil d'Etat

Le 16 octobre 2019, s'est tenue l'audience concernant le recours de la FAS et 28 associations requérantes (dont Interlogement93) auprès du Conseil d'Etat. Plusieurs représentants du réseau Interlogement93 ainsi que des autres associations requérantes y étaient présents. Cette action en justice, une première dans l'histoire d'Interlogement93, a été largement alimentée par les éléments techniques fournis par les équipes du SIAO 93. A cette occasion, Eliane Assassi a apporté, via un communiqué de presse, son soutien au réseau Interlogement93 dans ce recours.

Le 6 novembre 2019, le Conseil d'Etat a rendu les décisions n°434376 et n°43437 rejetant le recours porté par les associations de solidarité.

Malgré le rejet du recours, le Conseil d'Etat a, comme pour la circulaire du 12 décembre 2017, apporté un certain nombre de précisions concernant l'instruction :

- Les informations recueillies sur les demandeurs d'asile et bénéficiaires de la protection internationale pris en charge dans l'hébergement d'urgence ne peuvent être utilisées qu'à des fins précises, limitativement énumérées par l'instruction : orienter

territoire de Seine-Saint-Denis ne bénéficiait alors que d'un ratio de pérennisation de 17,4%, soit 20 points de moins que les ratios national et francilien. Particulièrement étonné de cette annonce dans la mesure où, après un recensement informel, les gestionnaires de structures hivernales déclaraient avoir proposé aux services de l'Etat la pérennisation de plus de 500 places, le conseil d'administration d'Interlogement93 a sollicité par courrier une entrevue avec le ministre de la Ville et du Logement.

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

### Baisse de dotation des CHRS

Dans le cadre du plan d'économies budgétaires engagé en 2018 par le Gouvernement pour réduire le coût à la place des CHRS de 15% en 5 ans, les associations gestionnaires de CHRS en Seine-Saint-Denis ont été enjointes de présenter, au mois de juin 2019, les mesures d'économie ou les hausses de recettes en atténuation qu'elles proposaient de s'appliquer afin d'atteindre un effort budgétaire de 3% par rapport aux DGF 2018. Loin de se résigner à des économies supplémentaires, la baisse de dotation des CHRS appelle une refonte complète de leur modèle économique et une

vers une place du Dispositif national d'accueil (DNA), recalculer le montant de leur allocation (Ada), fluidifier l'hébergement d'urgence. Ainsi, la transmission de ces informations ne peut aucunement permettre l'éloignement du territoire français d'éventuels déboutés ;

- Les informations communiquées par le SIAO à l'Ofii ne peuvent pas justifier un refus de prise en charge ou une interruption de celle-ci ;
- Les personnes interrogées peuvent librement refuser de répondre aux questions posées et doivent être informées de l'absence de conséquences d'un défaut de réponse ;
- Les équipes mobiles créées par la circulaire du 12 décembre 2017 ne disposent d'aucun pouvoir de contrainte à l'égard des personnes concernées ou des gestionnaires de centres d'hébergement.

Dès lors, si le consentement des personnes n'est pas requis dans la mesure où la transmission de données répond à un impératif d'exercice d'une mission de service public, les personnes doivent être informées que :

- Si elles mentionnent être demandeuses d'asile ou réfugiées, les données collectées seront transmises à l'Ofii pour une éventuelle orientation vers une structure du Dispositif national d'accueil (DNA) et une actualisation du calcul de leur allocation pour demandeurs d'asile (Ada) ;
- Elles peuvent refuser librement de répondre à des questions relatives à leur situation administrative.

### 3 Motion du conseil d'administration conditionnant la transmission des listes à la bonne information et compréhension des personnes concernées

A la lumière des décisions du Conseil d'Etat, le conseil d'administration d'Interlogement93 considère que l'information des personnes en demande ou prises en charge dans l'hébergement d'urgence est un préalable incompressible à la transmission des données du SIAO à l'Ofii. Il a dès lors pris la décision que le SIAO 93 transmettrait la liste des personnes demandeuses d'asile et bénéficiaires de la protection

transformation profonde des projets d'établissements au détriment des publics les plus vulnérables. Les associations ainsi sollicitées ont entrepris de rédiger un courrier commun à l'attention du directeur de l'UT Drihl 93 indiquant qu'elles maintiendraient les propositions budgétaires telles que transmises en octobre 2018.

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

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

En décembre 2018, le conseil d'administration d'Interlogement93 a interpellé le président de la Comed de la Seine-Saint-Denis concernant l'introduction par le représentant de l'Etat de critères extra-légaux dans l'examen des demandes de reconnaissance au titre du Dalo (*voir rapport d'activité 2018 - p. 18*).

**Suite donnée :** En septembre 2019, une rencontre a été organisée entre le président de la Comed de la Seine-Saint-Denis et le SIAO 93 afin de lui fournir des éléments de compréhension supplémentaires concernant l'accès au logement des publics prioritaires et le fonctionnement de l'application Syplo.

internationale prises en charge dans l'hébergement d'urgence dès lors que l'ensemble des ménages concernés aura été dûment informé, au vu des enjeux majeurs de cette transmission d'informations d'une part et des difficultés liées à la communication et à la bonne compréhension par les personnes concernées d'autre part. Par ailleurs, le conseil d'administration d'Interlogement93 a pris la décision que les agents du SIAO 93 ne sanctionneraient pas l'information relative à la situation administrative dès lors qu'il existe un doute quant à la bonne compréhension par les personnes de cette transmission de données et de ses finalités.

### Les suites données

Dans sa motion du 19 décembre 2019, le conseil d'administration d'Interlogement93 attendait des services de l'Etat qu'ils fournissent au SIAO 93 des éléments complémentaires permettant la bonne information des demandeurs d'asile et des bénéficiaires de la protection internationale sollicitant le SIAO 93, parmi lesquels :

- Un courrier officiel informant les personnes prises en charge dans l'hébergement d'urgence de la transmission des données du SIAO à l'Ofii et de ses finalités ainsi que des droits d'accès, de rectification et d'effacement dont ils disposent conformément au Règlement général sur la protection des données et à la Loi Informatique et Libertés ;
  - Une liste nominative des structures d'hébergement concernées par l'instruction interministérielle et devant dès lors être dûment informées ;
  - Un courrier officiel informant les gestionnaires des structures d'hébergement concernées par l'instruction interministérielle de la transmission des données du SIAO à l'Ofii et de ses finalités ainsi que du devoir d'information des personnes qui leur incombe.
- Bien que demeurant toujours en attente de ces éléments, le SIAO 93 a entrepris la production de plusieurs plaquettes de communication, tant à destination des personnes concernées que des professionnels les accompagnant ou les orientant (écouteurs sociaux 115, intervenants sociaux...).

## 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 politiques publiques. 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 locales et dispositifs destinés à faciliter l'accès ou le maintien dans le logement des personnes les plus fragiles.

**Conférences intercommunales du logement (Cil) :** Les Cil auront constitué un espace de confrontation entre les problématiques départementales portées par l'association (besoin de mobilité et d'accès au logement pour l'ensemble des publics prioritaires quel que soit leur territoire d'ancrage) et des questionnements plus locaux (priorité aux situations sociales déjà connue des EPT, souhaits d'une meilleure répartition de l'offre de logement très sociale).

**Conférence régionale des SIAO :** La conférence régionale des SIAO aura porté notamment sur : la mise en œuvre du groupement francilien de régulation hôtelière (GFRH), l'opération ciblée de diagnostic des ménages à l'hôtel, le déploiement du SI-115 et l'instruction interministérielle prévoyant la transmission de données des SIAO vers l'Ofii. Le SIAO 93 y défend la traduction opérationnelle de ses positionnements institutionnels.

**Comité régional Hébergement Logement (CRHH) et comité de suivi du PDALHPD :** En 2019, la participation à ces instances aura permis de porter les intentions associatives en matière de développement de l'offre d'hébergement et d'accès au logement.

**Commission Accord collectif départemental (ACD)**

**Commission de coordination des actions de prévention des expulsions (Ccapex) :** La Ccapex aura permis de préciser les publics cibles de deux actions en cours, « AVDL pex » et « Solipex » visant la prévention de l'expulsion au plus tôt dans le parcours pour la première et l'évitement de la remise à la rue pour la seconde.

**Commission de médiation Dallo (Comed) :** La Comed aura continué d'être interrogée sur une application très restrictive de la reconnaissance Dallo aux ménages en lien avec l'enregistre-

ment dans Sypllo (problème d'accès aux droits conditionné par le bénéfice d'un suivi social).

**Conseil territorial de santé (CTS)**

**Groupement francilien de régulation hôtelière (GFRH) :** Sur demande du Préfet de région, les SIAO franciliens ont constitué en 2019 un GCSMS visant à piloter collectivement la gestion de la réservation hôtelière via un organe unique, le PHRH du Samusocial de Paris. Interlogement93 en a été désigné administrateur suppléant.

**Groupes de travail ARS :** Ces groupes de travail auront principalement visé un rapprochement des acteurs du soin et de l'hébergement sur les territoires, notamment par la création d'espaces de concertation pour les situations relevant de parcours complexes (CTS et Csap/SIAO dans le 93) et la formation des acteurs. La création d'un guichet unique de sollicitation des dispositifs d'hébergement médicalisés y est également travaillé.

**Groupes de travail DGCS :** Le SIAO 93 a été associé à deux groupes de travail sur les demandes non pourvues (élaboration d'un indicateur national « DNP Etat ») et la coordination des acteurs de la veille sociale.

**Groupes de travail Dihal :** Nous avons investi les groupes de travail concernant la mise en œuvre du Logement d'abord sur les thèmes de l'évaluation sociale, de l'approche par les forces (rétablissement) et des plateformes d'accompagnement.

**Observatoire francilien des personnes à la rue et hébergées (Ofpruh) :** Ces groupes de travail auront permis une meilleure cartographie de la veille sociale et de préparer, mais aussi d'interroger, la faisabilité des opérations de dénombrement des personnes à la rue.

### 2. LA PARTICIPATION AUX RÉFLEXIONS DU MOUVEMENT ASSOCIATIF

En 2019, Interlogement93 a largement contribué aux réflexions du mouvement associatif sur les sujets suivants : l'instruction interministérielle relative à la transmission des données du SIAO à l'Ofii, le développement de l'offre pour un accueil inconditionnel et un accompagnement social systématique ainsi que le droit à la continuité de la prise en charge.

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

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

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

- Groupe de travail équipes mobiles/Samu-sociaux de la FAS
- Groupe d'appui national 115-SIAO de la FAS
- Comité de veille Dallo
- Groupe d'appui national Santé de la FAS
- Groupe d'appui régional Santé de la FAS IDF
- Groupe de travail sur l'articulation entre secteur AHI et secteur de l'addictologie de la FAS 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'année 2019 devait être celle de la pleine montée en charge de la politique nationale du Logement d'abord. Le plan, annoncé en fin 2017 par le chef de l'Etat et détaillé par le Gouvernement, prévoyait notamment : la fin du sans-abrisme (engagement présidentiel), le développement ambitieux de l'intermédiation locative et des pensions de famille ainsi qu'une augmentation importante de l'accès au logement pérenne des ménages les plus précaires au plus tôt dans leur parcours résidentiel.

Le bilan de cet exercice n'est pas à la hauteur des intentions pour les activités opérationnelles d'Interlogement93.

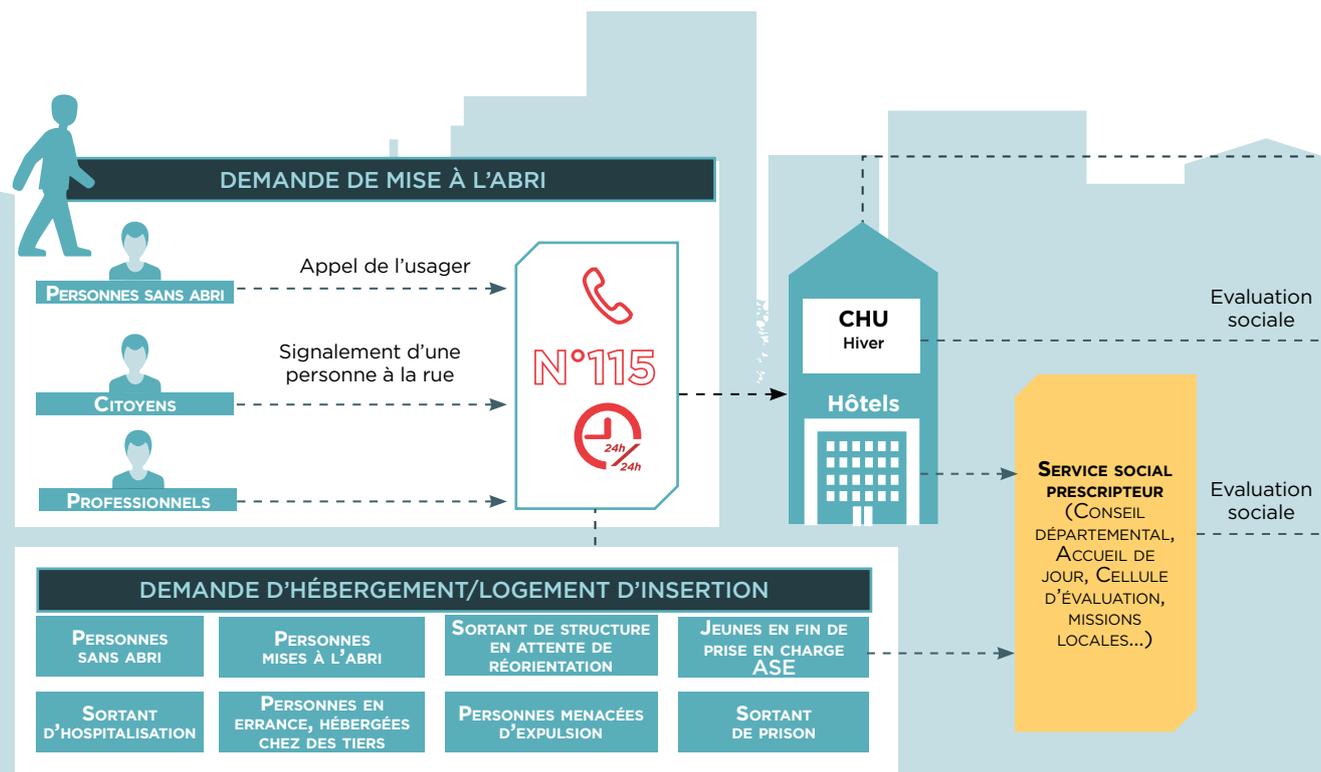
Si les moyens humains du SIAO ont été largement renforcés par les services de l'Etat dans le cadre des nouveaux projets (opération ciblée, appel à projets AVDL 2020/2024, AVDL RS et AVDL Pex) et du dialogue de gestion avec l'UT Drihl 93, l'année écoulée n'aura pas permis un fonctionnement au maximum de nos capacités du fait, entre autres, d'une montée en charge très progressive des recrutements. Ce constat concerne particulièrement les postes d'écouterants sociaux du 115 mais aussi les travailleurs sociaux de la cellule d'évaluation sociale et de l'accompagnement vers et dans le logement.

L'opération ciblée, conduite par la cellule d'évaluation sociale et par l'équipe d'AVDL du SIAO depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2019, vise une

meilleure connaissance des ménages mis à l'abri et une fluidité importante sur le parc hôtelier pour le second semestre. L'objectif de ce projet porte sur la mise en œuvre d'une évaluation systématique de tous les ménages mis à l'abri dans un hôtel de Seine-Saint-Denis ne disposant pas d'une demande formalisée dans le SI-SIAO. Il doit aussi permettre l'accompagnement vers le logement des ménages, identifiés dans ce cadre, disposant d'un numéro unique régional et de ressources.

Plusieurs professionnels ont souhaité bénéficier d'une mobilité interne sur cette mission, notamment des écouterants du 115. Dans le même temps, certains écouterants ont choisi de quitter l'association ou de ne pas pérenniser leur contrat de travail à l'issue de l'hiver, du fait principalement des difficultés à répondre aux attentes légitimes des ménages, ce qui a produit une situation délicate de sous-effectif sur ce service à compter du mois

## LE PARCOURS D'HÉBERGEMENT/LOGEMENT AU SIAO 93



d'août 2019. Cette tension sur les ressources humaines a entraîné des difficultés pour le recrutement des travailleurs sociaux tous dispositifs confondus, à l'exception du service d'accompagnement du Logement d'abord qui, par ses modalités particulièrement innovantes d'intervention, a attiré plus de candidatures que de besoins.

Le déploiement de la plateforme du Logement d'abord devait atteindre les 200 ménages relogés en fin d'exercice et le dispositif Solibail prévoyait la captation de 25 logements supplémentaires pour l'exercice écoulé. Concernant ces deux dispositifs, ce ne sont pas les professionnels qui ont manqué, ni les ménages en demande mais bien les logements.

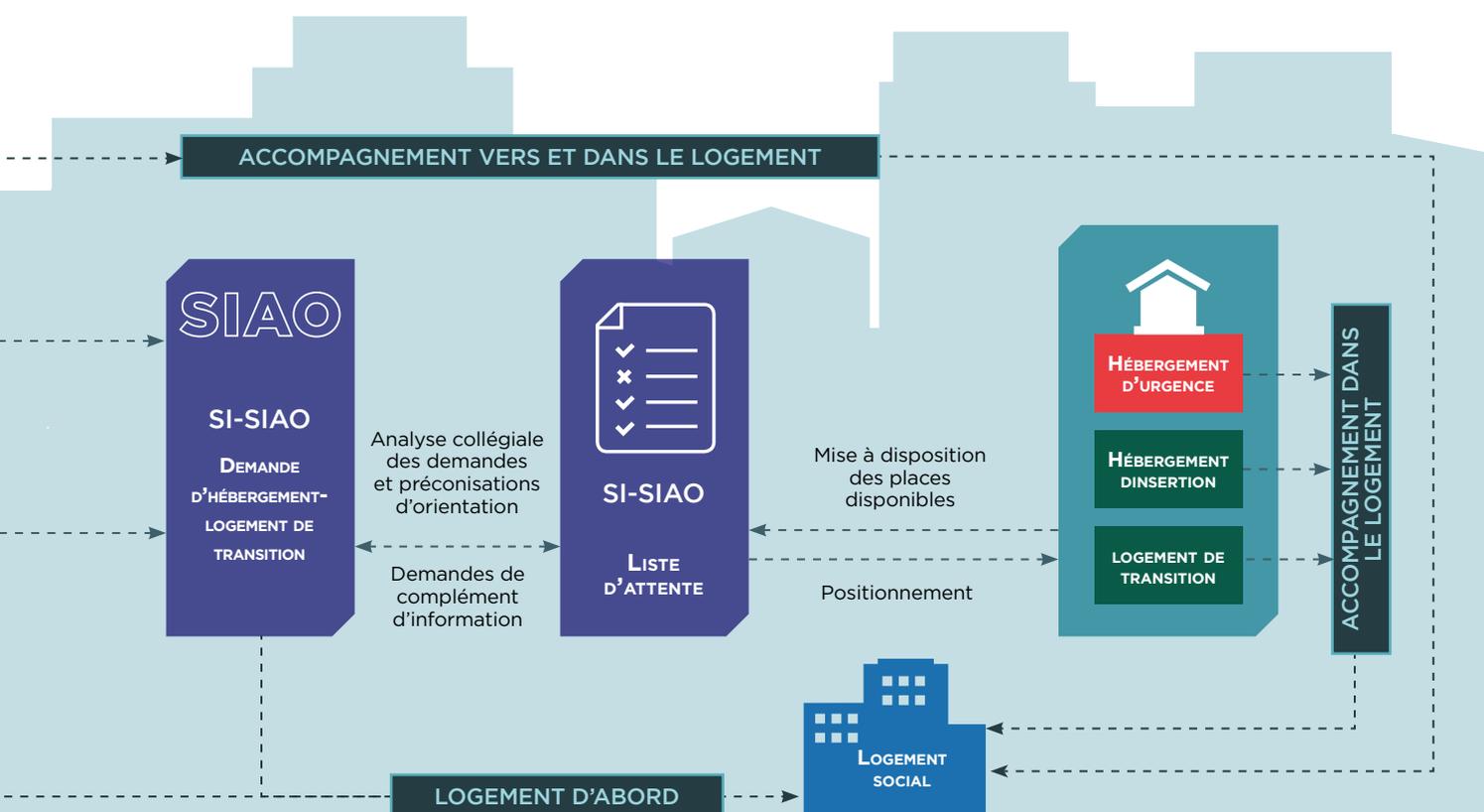
La politique du Logement d'abord et du développement des solutions liées au logement est particulièrement complexe à mettre en œuvre en région Ile-de-France et encore davantage en Seine-Saint-Denis. Sans une volonté conjugulée des collectivités impliquées, Etat et établissements publics territoriaux (EPT) notamment, mais aussi des bailleurs sociaux et d'Action logement, il sera difficile de changer l'échelle d'impact de nos ambitions. Nous avons peiné à porter l'ambition du Logement d'abord et du relogement des ménages les plus fragiles dans les quatre conférences intercommunales du logement (Cil) du territoire. Ces espaces sont particulièrement impliqués dans les projets de rénovation urbaine et les acteurs locaux très réticents à envisager l'accueil de ménages qui « relèveraient » d'un territoire voisin. La réticence à « partager la précarité » entre les territoires peut générer un sentiment de solitude pour certains d'entre eux et ainsi les amener à adopter des positions de repli. C'est l'une des raisons pour laquelle le Préfet de notre département ne souhaite pas développer davantage de places d'hébergement et en appelle

à la solidarité des départements voisins. Cette position renforce l'inadéquation entre l'offre disponible et la demande toujours croissante reçue par le SIAO.

Malgré ce contexte peu favorable, on peut noter une légère augmentation des admissions sur le parc d'hébergement. Cette amélioration n'est pas due à une augmentation du volume de places mises à disposition mais à une baisse du taux de refus des candidatures émises par le SIAO qui semble mieux cerner les profils des ménages attendus par les structures.

En revanche, les chiffres de l'accès au logement de transition sont en baisse alors que, là encore, la demande n'a jamais été aussi élevée. Le volume de ménages relogés de façon pérenne a légèrement augmenté, notamment en raison des logements mis à disposition dans le cadre du Logement d'abord, ce qui renforce notre souhait de pouvoir mobiliser davantage les contingents des bailleurs et des collectivités locales dans le cadre de leurs obligations relatives aux publics prioritaires (hors Dallo).

Nous ne pouvons que constater la poursuite de ces tendances et la dégradation du contexte départemental si des évolutions profondes des modalités et volumes de réponses ne sont pas opérées. Les principes du Logement d'abord ont été éprouvés par moins d'une centaine de ménages sur l'exercice mais les retours des acteurs impliqués, qu'ils soient ménages, bailleurs, intervenants sociaux et agents des collectivités, sont unanimes sur la qualité des effets produits. Il s'agit donc aujourd'hui de changer d'échelle, ce qui ne pourra se faire qu'avec l'adhésion et la détermination de toutes les collectivités, d'abord, et forces en présence bien sûr.



# SOMMAIRE

# SIAO

<b>1.</b>	<b>OBSERVATION SOCIALE, SYSTÈMES D'INFORMATION ET ACTIONS TRANSVERSALES</b>	<b>27</b>
<b>2.</b>	<b>MISE À L'ABRI</b>	<b>32</b>
<b>3.</b>	<b>HÉBERGEMENT ET LOGEMENT DE TRANSITION</b>	<b>52</b>
<b>4.</b>	<b>ACCÈS AU LOGEMENT</b>	<b>70</b>
<b>3.</b>	<b>INTERVENTION SOCIALE</b>	<b>78</b>

# Observation sociale, systèmes d'information et actions transversales



Dans le cadre de la mise en œuvre de la réorganisation des services d'Interlogement93 qui s'est déroulée durant les années 2018 et 2019, le pôle Observation sociale et systèmes d'information (Ossi) s'est enrichi et est devenu Observation sociale, systèmes d'information et actions transversales (Ossiati). Cette intégration des actions transversales du SIAO 93, à savoir les activités relevant de la coordination des acteurs de la veille sociale ainsi que les actions relevant du champ de la santé non liées à l'accompagnement direct des personnes, avait pour objectif de réunir dans un seul pôle toutes les activités dont l'action touchait divers services et pour lesquelles une vision d'ensemble semblait apporter une plus-value.

Par ailleurs, les travaux sur l'observation sociale se sont, en 2019, davantage concentrés sur l'activité interne du SIAO alors que l'activité relative aux outils s'est déployée autant auprès des équipes internes qu'auprès des partenaires extérieurs.

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



### 1. POURSUITE DU DÉPLOIEMENT DU SI-SIAO -115

Entamée en 2018, la migration du plateau téléphonique du 115 vers un nouvel outil développé par l'Etat (via la DGCS) s'est poursuivie en 2019. Initialement programmé pour être finalisé et efficient à la fin de l'année 2018, ce passage au « SI-SIAO-115 » a rencontré de nombreuses contraintes techniques qui ont conduit le service 115 à poursuivre son utilisation de l'ancien outil « Aloha » en doublon durant toute l'année 2019. Cela a entraîné des délais de traitement rallongés ainsi qu'une difficulté à obtenir des données consolidées et fidèles à l'activité réalisée. Ces travaux ont constitué une part importante de l'activité du pôle durant cette année.

#### Repérage et correction des dysfonctionnements

Après une activité particulièrement concentrée sur le déploiement de l'outil et la formation des utilisateurs internes en 2018, l'action menée en 2019 a notamment porté sur le reporting des dysfonctionnements auprès de la DGCS et sur une recherche tripartite de solutions avec cette même administration, le SIAO

et le Pôle Hébergement et réservation hôtelière (PHRH) du Samusocial de Paris dont les outils internes sont liés au SI-115.

#### Remontées de demandes d'évolution

Au-delà de l'utilisation test qui avait été réalisée au préalable, la migration effective et l'utilisation quotidienne de l'application a permis aux SIAO d'identifier certains éléments d'évolution susceptibles d'optimiser l'outil développé par l'Etat. Le SIAO 93 a participé à de nombreux temps de travail avec les autres SIAO afin d'aboutir à des demandes d'évolution harmonisées. La position particulière du SIAO 93 reposait sur le fait qu'il était l'un des premiers SIAO déléguant la gestion des nuitées hôtelières au PHRH à utiliser le SI-115 (avec le SIAO 77). Cela lui a permis d'effectuer un travail conséquent d'identification des axes d'amélioration et d'optimisation de l'application. Ce travail a été partagé et remonté aux services de l'Etat ; la majorité des demandes d'évolutions sera prise en compte dans la nouvelle version du SI-SIAO.

## Un déploiement encore centré sur l'interne mais des perspectives d'ouverture

Malgré le fait que le SI-115 est une application également prévue pour être utilisée par certains partenaires extérieurs (équipes mobiles d'aide et structures de mise à l'abri hivernales par exemple), le déploiement a, pour le moment, porté sur les équipes internes du SIAO. L'objectif de cette stratégie est d'at-

teindre une utilisation stabilisée de l'application par le SIAO avant de procéder à la formation et à la révision des process avec les partenaires extérieurs.

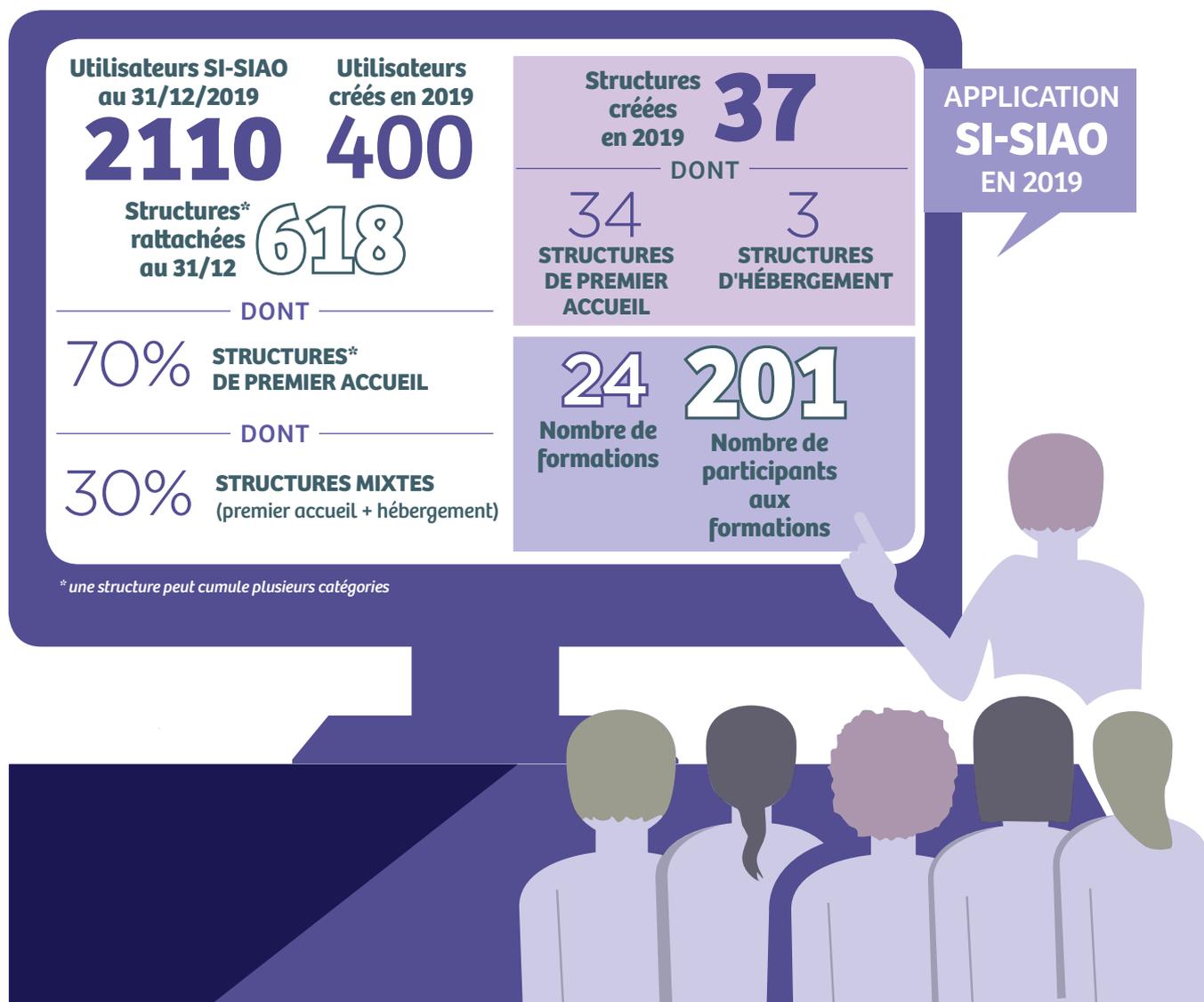
Ce déploiement plus large aura donc lieu dans un second temps, notamment lorsque la nouvelle version de l'application sera mise en production courant 2020.

## 2. SI-SIAO - INSERTION

### Formation des utilisateurs

Les formations des utilisateurs de l'application SI-SIAO – insertion n'ont pas connu de changement de format en 2019. Toujours sous forme de sessions réunissant 10 à 15 participants, avec une partie de mise en situation sur ordinateur, elles se sont tenues à une fréquence hebdomadaire puis bimensuelles. Ce changement de fréquence a été motivé par une baisse de fréquentation déjà remarquée à la fin de l'année 2018, en lien avec la campagne massive de formation menée depuis 2017. Ainsi, en 2019, 24 formations ont été réalisées auprès de 201 participants, soit

une diminution de moitié par rapport à 2018, évolution qui s'explique par le changement de fréquence de cette instance. L'innovation 2019 porte sur l'articulation de cette formation avec une instance nouvellement créée : la formation SIAO. Cette dernière, d'abord organisée tous les jeudis matin puis un jeudi sur deux, a pour vocation de présenter le SIAO de manière globale, introduction toute trouvée à la formation dédiée à l'utilisation de l'application SI-SIAO. Ce nouveau format a pu permettre à la formation SI-SIAO de se focaliser exclusivement sur l'utilisation technique de l'application qui pouvait auparavant parfois être



éclipsée par des questionnements d'ordre plus général sur le SIAO, légitimement posés par les utilisateurs.

### 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. Ce canal de communication, en plus des e-mails et des formations, permet de répondre instantanément aux difficultés rencontrées par les utilisateurs. Cette remontée d'informations permet également de prendre connaissance des difficultés rencontrées sur le terrain et d'alimenter les demandes d'évolution communiquées à la DGCS.

En 2019, l'assistance téléphonique a également été massivement mobilisée par les modifications opérées par le SIAO dans son processus de traitement de la demande, intimement liées à l'utilisation de l'outil. Les utilisateurs de l'application ont donc régulièrement sollicité ce service pour mieux comprendre et mieux appréhender ces nouvelles modalités (voir p. 59).

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

Le SIAO 93 participe depuis maintenant de nombreuses années et de manière active à un groupe de travail régional organisé par la Drihl Ile-de-France, réunissant les responsables SI de tous les SIAO franciliens. Ce groupe de travail a pour objectif d'aboutir à des demandes d'évolution harmonisées qui sont remontées à la DGCS. Au-delà de leur aspect purement technique, ces groupes de travail sont également des espaces d'échanges enrichissants permettant une meilleure connaissance du fonctionnement et des pratiques des différents SIAO.



Assistance téléphonique  
ouverte tous les jours,  
réservée aux professionnels

DE 14H  
À 17H



N° 01 41 72 09 45



## // SUPERVISION DU TRAITEMENT DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT/ LOGEMENT DE TRANSITION

Le pôle Ossiat a également pour mission de suivre le traitement des demandes d'hébergement/logement de transition (reçues via l'application SI-SIAO insertion). A ce titre, il supervise l'organisation des Commissions du traitement de la demande (CTD). Face à l'augmentation constante du nombre de demandes reçues, le SIAO est en recherche continue d'une amélioration du taux et des délais de leur traitement. En plus des CTD déjà mises en place depuis 2017, 2019 a été l'occasion de mettre en place une nouvelle instance : la CTD « interne ».

La CTD interne (voir p. 59) intervient en complémentarité de la CTD « externe », selon les mêmes modalités, à l'exception des participants qui sont constitués des équipes d'intervention sociale d'Interlogement93. Il s'agit donc d'une instance de lecture et de qualification des demandes reçues, c'est-à-dire de la

détermination du dispositif dont relève le ménage porteur de la demande étudiée.

En relation de grande proximité avec les services Hébergement et Accès au Logement en charge de l'animation de ces instances, le service Ossiat a donc piloté leur organisation à raison d'une CTD « externe » par semaine et d'une CTD « interne » par mois. Malgré les efforts consentis par les collaborateurs internes et externes, le traitement des demandes conservait à la fin de l'année un retard de traitement conséquent, poussant le SIAO à rechercher de nouvelles modalités en 2020.

Enfin, l'année 2019 a également été l'occasion de débiter un travail de prétraitement automatisé des demandes qui a largement mobilisé le pôle autant sur la conception du modèle que sur la production des outils (voir p. 59).

## III. OBSERVATION SOCIALE

Conformément aux missions qui lui sont règlementairement attribuées, le SIAO de la Seine-Saint-Denis participe à l'observation sociale du territoire. Il se base sur les données qu'il recueille au titre de sa mission de régulation ainsi que sur les données fournies par les partenaires avec lesquels il travaille au quotidien. Ces données analysées apportent un éclairage tant sur l'activité menée à l'échelle du territoire que sur la nature et l'évolution des publics qui sollicitent les différents services.

### Production et analyse de données

Le regroupement opéré entre la création et le déploiement d'outils et la production de données d'analyse au sein du même pôle permet peu à peu de développer une approche transversale de la lecture de l'activité. Cela permet d'appréhender 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. De ce point de vue, le travail à réaliser demeure important et constitue l'un des axes prioritaires d'investigation pour les années à venir, qui passe notamment par une adaptation importante des outils. Le SIAO 93 poursuit par ailleurs son travail d'observation de l'activité des acteurs de la veille sociale qui donne lieu à des productions de données régulières. Après avoir longuement travaillé sur le format et sur les informations pertinentes à mettre en exergue, leur communication extérieure est prévue courant 2020.

### Participation à des groupes de travail extérieurs

En 2019, le SIAO 93 a particulièrement été mobilisé par la participation à des groupes de travail extérieurs.

Toujours membre actif de l'Observatoire francilien des personnes à la rue et hébergées (Ofpruh), instance pilotée par la Drihl Ile-de-France, le SIAO 93 a, entre autres, participé à une action de grande ampleur dont la préparation a eu lieu en 2019 pour une mise en œuvre au début de l'année 2020 : « la nuit des maraudeurs ». Cette opération qui a été développée à l'échelle régionale avait pour vocation de procéder au dénombrement des personnes à la rue, une nuit donnée, sur chaque département francilien. Sa préparation et le traçage de ses contours a largement mobilisé le pôle durant le dernier trimestre de l'année.

Le SIAO 93 a également été sollicité pour participer à un groupe de travail national, organisé par la DGCS, ayant pour vocation d'établir une définition harmonisée de ce que les différents SIAO appellent une « demande non pourvue » (DNP). Sa participation a également été sollicitée par la même administration pour travailler sur le référentiel national des maraudeurs.

Au-delà de sa participation à des instances organisées par les services de l'Etat, le SIAO participe également à des instances de réflexions et d'échanges organisées par la Fédération des acteurs de la solidarité.

## III. SANTÉ : CONSOLIDATION ET RENFORCEMENT DES PARTENARIATS

Le SIAO de la Seine-Saint-Denis dispose depuis plusieurs années d'une action relative à la santé des personnes accueillies et hébergées particulièrement développée. Les actions « santé » rattachées au pôle Ossiât sont celles qui portent sur le lien et la formation interprofessionnelle, les actions relevant de l'accompagnement de situations individuelles étant, quant à elles, rattachées au pôle Mise à l'abri et hébergement.

L'intégration de cette thématique dans le pôle a été l'occasion de procéder, en 2019, à un diagnostic réalisé par une stagiaire qui a rejoint le SIAO durant cinq mois. Son travail portait sur les

attendus des partenaires du SIAO quant au rôle que ce dernier doit jouer sur la thématique de la santé. Le résultat de ce travail servira à établir un plan d'actions pour l'année 2020.

Par ailleurs, l'année 2019 a été l'occasion de poursuivre les travaux déjà entamés les années précédentes (voir p. 60).



# PERSPECTIVES

---

L'une des perspectives phares du pôle pour l'année 2020 est le passage à une nouvelle version de l'outil SI-SIAO. Cette dernière donnera lieu à des changements d'utilisation conséquents puisqu'en plus d'une amélioration ergonomique, l'objet de cette refonte est l'unification des volets Insertion et 115 du système d'information. Cette évolution entraînera principalement des changements d'utilisation pour les utilisateurs internes mais les utilisateurs externes devront également se familiariser avec cette nouvelle interface.

Au-delà du travail qui devra être effectué par le pôle sur l'appropriation par le SIAO des nouveaux fonctionnements et des nouvelles fonctionnalités de cet outil, de nombreuses formations seront organisées pour les utilisateurs internes comme externes.

La production de données sera également fortement impactée par ce changement et une bonne partie de l'année 2020 devra être consacrée à la découverte des nouvelles fonctionnalités.

# Mise à l'abri



**301**

**APPELS**  
DECROCHÉS  
PAR LE 115  
PAR JOUR



**3487**

**DEMANDES**  
D'INTERVENTION  
MARAUDES  
REÇUES PAR LE 115



**3 405 067**

**NUITÉES**  
HÔTELIÈRES

**1632**

**MÉNAGES**  
SORTIES DU DISPOSITIF  
HÔTELIER



**827**

**FEMMES**  
ENCEINTES

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

**4413**

**MÉNAGES**  
MIS À L'ABRI  
À L'HÔTEL  
PAR LE 115



**7573**

**MÉNAGES**

EN DEMANDE

**AU 115**



**4 132**

**MÉNAGES**

PRIMO-DEMANDEURS

SOIT

**55%**

DE LA  
DEMANDE  
**AU 115**

**86 666**

**DEMANDES**  
NON POURVUES

POUR **4601**

**MÉNAGES**

## LA MISE À L'ABRI EN

# 2019

**L**a réorganisation du SIAO 93 était actée en fin d'année 2018 et 2019 constitue donc la première année pleine de fonctionnement pour le pôle Mise à l'abri et hébergement regroupant les services complémentaires que sont celui de mise à l'abri (service 115), celui de diagnostic social (cellule d'évaluation sociale) et enfin celui de l'accès aux dispositifs d'hébergement (service hébergement).

Au-delà de cette nouvelle organisation, l'année 2019 a été marquée par la double utilisation de logiciels métiers côté 115 (à savoir Aloha, outil historique du 115, et le SI-115, outil national développé par la DGCS). Cette dualité d'outils de traitement des demandes de mise à l'abri et des dossiers personnels liés aux demandeurs induit la prise en compte de deux sources d'informations pour l'ensemble des services du SIAO 93 et dès lors, une fragilité des données d'activité qui sont plus difficiles à construire et consolider, dont certaines ne sont plus possibles à réaliser. Par conséquent, une prudence de lecture s'applique à l'ensemble des données liées aux activités de mise à l'abri qui seront présentées et développées dans ce rapport d'activité.

Les constats relatifs à l'activité 2019 sont malheureusement similaires aux années antérieures. En effet, la joignabilité du 115 demeure insatisfaisante – en témoigne un délai d'attente en hausse – en lien avec le dimensionnement du service rapporté au volume de sollicitations. A cela, se cumule le renouvellement important de cette équipe impliquant des délais de vacance de postes pour recrutements et des périodes de formation en prise de poste. Le service 115 reste en outre confronté à une insuffisance des solutions disponibles pour répondre aux demandes de mise à l'abri du fait d'une part, de la saturation constante du parc hôtelier mobilisé (en raison notamment de sa forte

expansion antérieure et de la maîtrise quantitative de cette solution de mise à l'abri en Ile-de-France par les pouvoirs publics dans le cadre du plan hôtel depuis 2015) et d'autre part, l'absence de disponibilités en structures d'hébergement et en logement.

En toile de fond, il convient de ne pas oublier les difficultés majeures d'accès à un accompagnement social sur le territoire, notamment en raison de circonscriptions d'action sociale largement saturées.

Ces déficits cumulés ne permettent pas la construction de parcours d'accès aux dispositifs d'hébergement/logement en nombre suffisant pour assurer les sorties indispensables de l'hôtel, seule solution actuellement mobilisable en urgence bien qu'insatisfaisante, et ainsi permettre une rotation au profit des ménages en demande auprès du 115. Il en découle un allongement des durées de prise en charge hôtelières ainsi qu'un allongement des délais d'accès aux solutions de mise à l'abri par le biais du 115. Mécaniquement, cela entraîne une explosion du nombre de demandes non pourvues recensées sur l'année 2019 dans le contexte d'une demande de mise à l'abri enregistrée toujours élevée et d'un nombre de ménages dits primo-demandeurs toujours conséquent.

La période hivernale offre davantage de solutions aux personnes sollicitant le 115 de la Seine-Saint-Denis. Celles-ci sont conséquentes (notamment par la mobilisation des dispositifs extra-départementaux) et nécessairement bienvenues mais ne permettent pas pour autant de répondre à l'ensemble des demandes de mise à l'abri, tant concernant les personnes isolées que les autres configurations familiales. Si cette période rend possible la construction de parcours d'accès aux dispositifs d'hébergement/logement pour de nombreux ménages, le risque de remises à la rue à l'issue de la période reste néanmoins élevé pour cet hiver.

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

Demandes de rencontres maraudes traitées par la Rema\*\*, en lien avec les équipes mobiles d'aide

**3487**

Appels reçus en moyenne / jour

**2993**

Appels décrochés en moyenne / jour

**301**

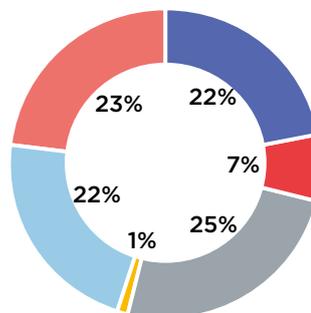
**73** minutes de temps d'attente moyen pour les appels décrochés



Chiffre en hausse par rapport à 2018, notamment en raison d'un changement d'outil en 2019



TYPOLOGIE DES MÉNAGES EN DEMANDE



- Couples avec enfants
- Couples sans enfants
- Femmes avec enfants
- Hommes avec enfants
- Femmes isolées
- Hommes isolés

**115**



**15869** PERSONNES

(dont 5 963 enfants), soit 7 573 ménages différents ont sollicité le 115 DONT 4 132 MÉNAGES PRIMO DEMANDEURS\*\*\*\* (8 695 personnes)



**3 405 067** NUITÉES hôtelières\*\*\*

mobilisées en 2019, soit 9329/jour en moyenne



**86 666**

demandes non pourvues (DNP\*\*) (9 446 personnes et 4 601 ménages)



**14 921**

PERSONNES PRISES EN CHARGE (5438 ménages)



À L'HÔTEL **13 108** (4 413 ménages)



EN STRUCTURE **1 813** (1 177 ménages)



**4 562**

PERSONNES SORTIES (1 632 ménages)

**329** personnes ont connu les deux modes de prise en charge (152 ménages)

SORTIES VIA SOLUTIONS PERSONNELLES **1311 MÉNAGES** (3 559 pers.)

SORTIES SIAO **106 MÉNAGES** (275 pers.) en structure **18 MÉNAGES** (41 pers.) 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



MISSIONS DU 115-93	LES ÉQUIPES DU 115-93
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assurer un 1<sup>er</sup> contact humain</b> et attentif aux ménages sollicitant le service 115 par appel téléphonique</li> <li>• <b>Évaluation et traitement des demandes de prise en charge</b> (danger de rue et 115 de référence, évaluation du degré de vulnérabilité pour priorisation des demandes dans un contexte de saturation des disponibilités, envoi des demandes de prise en charge hôtelière au PHRH et orientation en structures assurant une mise à l'abri en période hivernale)</li> <li>• <b>Information des ménages appelant</b> et orientation le cas échéant vers les dispositifs sociaux de proximité en fonction des besoins exprimés et repérés (alimentation, suivi social, soin, suivi de grossesse, problématiques administratives...)</li> <li>• <b>Mise à jour des informations</b> relatives aux situations socio-professionnelles des ménages lors des rappels périodiques (appelés « dates de renouvellement »)</li> <li>• <b>Information des autres services du SIAO 93</b> de la situation des ménages appelant pour recherche d'orientations adaptées et/ou organisation d'une intervention sociale en hôtel selon les problématiques repérées (femmes enceintes ou en maternité sans solution d'hébergement, absence de suivi social, situation de fragilité dont violence, capacité d'accéder au logement autonome ou aux dispositifs de logement de transition)</li> </ul>	<p><b>Equipe des écoutants sociaux</b> (19 ETP + 5 ETP financés en fin d'année 2019) <b>encadrée de 4 coordinateurs</b></p> <p><b>Présence de l'équipe 7 jours sur 7, 24h sur 24</b> (un seul écoutant présent la nuit de 22h à 7h30)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Régulation des équipes mobiles d'aide</b> et traitement des signalements enregistrés en journée par le service 115 (appels des ménages ou de tiers, mails reçus de partenaires)</li> </ul>	<p><b>2 postes dédiés à cette activité</b> au sein de l'équipe des écoutants sociaux (17h à 1h)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Appels sortants réalisés par des travailleurs sociaux</b> auprès des familles (ou auprès de leurs référents sociaux) identifiées comme en grande difficulté à l'hôtel ou dont la situation requiert une investigation particulière (notamment en vue d'une éventuelle intervention sociale)</li> </ul>	<p><b>2 postes dédiés à cette activité</b> (représentant 1,5 ETP), en complément de l'équipe des écoutants (9h à 17h)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Information des ménages de leurs orientations en hôtels</b> (dont changements)</li> <li>• <b>Suivi et adaptation des prises en charge hôtelières</b> assurées par le 115-93 en lien étroit avec le PHRH (<i>voir p. 41</i>), avec traitement des alertes reçues du PHRH (familles absentes, difficultés remontées par les hôteliers) et des écoutants du 115 (doléances diverses des ménages quant à leurs modalités de prise en charge hôtelière) induisant des contacts téléphoniques avec les ménages mis à l'abri</li> <li>• <b>Mise en œuvre de missions spécifiques</b> (lien avec certains partenaires dont l'opérateur régional d'accompagnement social et les opérateurs de distribution alimentaire ainsi que le PHRH, traitement des visites dites « Ofii », lien avec la DGCS concernant le fonctionnement du SI-115)</li> </ul>	<p><b>Equipe des opérateurs de gestion hôtelière</b> (5 ETP) encadrée par <b>1 coordinateur</b></p> <p><b>Présence de l'équipe du lundi au vendredi</b> (9h à 21h)</p>

### L'activité téléphonique du 115

Au-delà de l'arrivée d'une responsable de la plateforme de mise à l'abri en début d'année, il est à souligner que l'année 2019 a été marquée pour le service 115 par une gestion des demandes de mise à l'abri sur deux outils (induisant un temps accru de recherche et de traitement des sollicitations) ainsi qu'un fort renouvellement du service (notamment en raison de mobilités internes) entraînant des périodes de postes vacants et de formation. De fait, l'équipe des écoutants a ainsi accueilli 17 nouveaux collaborateurs durant l'année et recensé 14 départs (en complément de 3 arrivées et 2 départs enregistrés au niveau de l'équipe dédiée à la gestion hôtelière).

L'activité téléphonique s'en ressent mécaniquement, avec une baisse significative du nombre d'appels décrochés et un allongement du délai d'attente dans un contexte de sollicitations téléphoniques toujours très nombreuses qui ne permet malheureusement pas au 115 de la Seine-Saint-Denis de répondre à l'ensemble des appels reçus.

Ainsi, le nombre de sollicitations téléphoniques recensées en 2019 s'élève à une moyenne de 2 993 appels quotidiens (soit 1 092 445 appels annuels), ce qui représente une baisse de 17% du nombre d'appels reçus. En revanche, si le nombre d'appels reçus diminue, le nombre de numéros différents augmente, passant de 223 322 en 2018 à 241 081 en 2019 (soit une hausse de 8%).

301 appels ont été décrochés en moyenne par jour (109 865 en 2019), contre 349 en 2018 (soit 127 339 sur l'année). Le délai moyen d'attente est passé de 52 minutes en 2018 à 73 minutes en 2019. Dans ce contexte, les renforts de moyens humains octroyés pour l'année 2020 s'avèrent nécessaires et le financement de 5 ETP supplémentaires d'écoutes (soit une hausse de 26% des effectifs de l'équipe) devrait favoriser l'inversion de la tendance.

Ces appels concernent des ménages qui appellent le 115 pour exprimer une demande de mise à l'abri, dont certains pour la première fois (voir p. 38-39). Ils concernent également des ménages déjà pris en charge par le 115 qui souhaitent formuler une doléance quant à leurs conditions de prise en charge hôtelière (problème de literie ou de relations au sein de l'hôtel, demandes de changement d'hôtels pour cause d'éloignement avec le lieu de travail, de scolarisation des enfants ou encore de suivi de soins...), qui font part de l'évolution de leur situation socio-professionnelle auprès des écoutants du 115 tout en sollicitant la poursuite de leur mise à l'abri ou qui demandent la transmission d'un certificat de prise en charge nécessaire pour l'accomplissement de leurs démarches administratives.

Malgré le volume élevé de sollicitations et l'im-



possibilité de répondre à l'ensemble des demandes exprimées, le 115-93 tente d'apporter une réponse qualitative à chacun de ces appels, notamment en transmettant des orientations vers les lieux-ressources du territoire (dont font partie les accueils de jour et les lieux de distribution alimentaire) pour répondre aux besoins exprimés par les ménages ou identifiés lors de l'échange téléphonique (problématiques d'accès au droit, à des prestations d'hygiène, à un accompagnement social de droit commun...) ou encore tenter d'atténuer l'isolement social inhérent à la mise à l'abri hôtelière.

### Les signalements

Le traitement des appels permet également la transmission de demandes de rencontre aux maraudes présentes sur le territoire chaque soir (voir page suivante) ainsi que des signalements aux autres services du SIAO 93. Ces signalements, répondant à une logique d'intervention sociale dès l'écoute afin notamment de construire des parcours alternatifs à l'hôtel 115, sont au nombre d'une centaine par mois et consistent à alerter sur :

- Des situations pour lesquelles une fragilité particulière a été repérée ou qui font naître une inquiétude chez l'écouteur suite à un échange téléphonique : ces situations doivent dès lors donner lieu à une intervention de la cellule d'évaluation sociale (22% des signalements internes émis par le 115) ;
- Des situations de grossesse ou de femmes en maternité sans solution d'hébergement : ces signalements dits « périnatalité » représentent 28% des alertes internes émises par le 115 et doivent permettre l'inclusion de ces ménages sur des places dédiées à ce public (voir p. 48-49 sur le dispositif « périnatalité ») ;
- Des ménages se déclarant dépourvus de suivi social : la situation est adressée pour intervention à la cellule d'évaluation sociale (26% des signalements internes émis par le 115) afin de formaliser une demande d'hébergement/logement dans le SI-SIAO en fonction du diagnostic socio-professionnel réalisé et des besoins d'accompagnement identifiés, préalable indispensable à toute orientation sur les dispositifs d'hébergement/logement régulés par le SIAO 93 ;
- Des ménages pouvant accéder à des dispositifs de logement au regard des éléments socio-professionnels déclarés auprès du 115 : ces situations, adressées aux services orienteurs sur ces dispositifs afin de réduire autant que possible les délais avant la réalisation d'une orientation alternative à la mise à l'abri hôtelière, représentent 23% des signalements internes émis par le 115.



## La régulation des équipes mobiles d'aide (Rema)

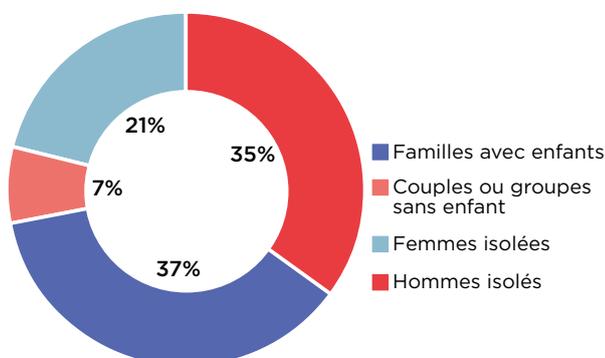
La Rema consiste à assurer la meilleure couverture possible du territoire de la Seine-Saint-Denis par les camions de maraudes qui sillonnent le département quotidiennement (sorties assurées par les équipes salariées et bénévoles du Samusocial 93 porté par l'association Hôtel Social 93 ainsi que par les équipes bénévoles de la Croix-Rouge française et du Secours islamique France). Elle répond en outre aux demandes d'interventions enregistrées chaque jour par les équipes du 115 (suite à des signalements émis par des tiers ou des échanges téléphoniques menés avec les ménages en demande de mise à l'abri) en les relayant aux équipes de maraudes. A ces missions, s'ajoute celle de recenser le besoin constaté d'aller-vers sur le territoire (loin d'être exhaustif) et les rencontres et prestations assurées par les équipes de maraudes (renforcées en période hivernale). Au cours de l'année 2019, la Rema a ainsi recensé d'un côté, 1423 sorties camions (soit moins de 4 camions sur le territoire chaque soir, moyens insuffisants pour les besoins et la superficie d'un département tel que la Seine-Saint-Denis) et de l'autre côté, 8166 demandes de rencontres au bénéfice de 1447 ménages différents, représentant 2758 personnes. L'observation du recensement des demandes de rencontres fait apparaître que les signalements par des tiers restent marginaux (110 sollicitations) par rapport aux demandes formulées suite à un échange téléphonique entre le ménage et un écoutant social (au nombre de 3377) et aux remontées réalisées par les équipes de maraude (au nombre de 4679, correspondant à des rencontres prévues dans le cadre de leurs programmes quotidiens d'intervention – PQI – et à des rencontres aléatoires réalisées sur leurs parcours d'intervention).

Concernant les signalements relayés par la Rema auprès des camions de maraudes, il est à noter que l'ensemble des signalements tiers a été honoré et que les demandes en provenance des usagers sont suivies d'une intervention maraude dans 46% des cas (1553 demandes). Cet écart s'explique à la fois par l'évolution de la situation des ménages au cours de la journée (mise à l'abri assurée par le 115, solution alternative trouvée ou changement de département du côté des ménages, ces changements étant identifiés par la Rema qui vérifie chaque situation avant l'envoi d'une maraude, notamment en appelant les ménages signalés). Il résulte par ailleurs de l'impossibilité d'honorer toutes les demandes d'intervention, faute de moyens suffisants du côté des opérateurs maraudes. Au total, 6342 rencontres maraudes effectives ont ainsi été recensées par la Rema en 2019, ce qui reste une donnée sous-estimée en raison d'une maîtrise imparfaite du nouvel outil SI-115 par l'ensemble des professionnels du 115 et de remontées non exhaustives de la part des équipes de maraudes.

L'observation de la typologie des ménages concernés fait apparaître une forte représentation des familles avec enfants et des hommes seuls (plus de 70% du public rencontré) tandis que les femmes seules sont

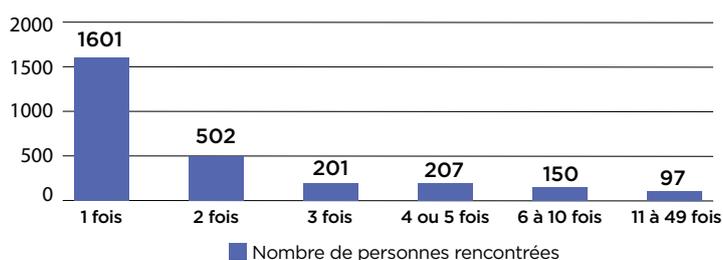
davantage représentées que les couples et groupes d'adultes sans enfants.

TYPOLOGIE DES MÉNAGES RENCONTRÉS PAR LES MARAUDES EN 2019



Concernant les 2758 personnes (1447 ménages) pour lesquelles des rencontres maraudes ont été requises, le nombre de sollicitations varie très fortement.

NOMBRE DE RENCONTRES MARAUDES PAR PERSONNE EN 2019



Au-delà des prestations matérielles dont elles ont pu bénéficier par le biais de l'intervention des maraudes, 366 personnes ont également été bénéficiaires d'une mise à l'abri en 2019, en hôtel 115 pour 161 d'entre elles (soit 44%) ou en structure hivernale pour 205 (soit 56%).

Au-delà de cet aspect opérationnel quotidien, la coordination des équipes de maraudes s'effectue grâce à un espace d'échanges mensuel, auquel sont associés les Restos du Cœur (qui assurent des maraudes alimentaires sur le territoire). Cet espace est destiné d'une part, à permettre de travailler collectivement des « sorties de rue » (par la mise en place d'un accompagnement social adapté aux situations et l'identification de structures d'hébergement pertinentes pour orienter les ménages rencontrés) en complément de la concertation territoriale du SIAO (voir p. 60) et d'autre part, à améliorer le partenariat quotidien. Une nouvelle répartition territoriale a découlé de la réflexion collective menée cette année afin de mieux couvrir le département chaque soir et chaque semaine (en rééquilibrant notamment le nombre de passages hebdomadaires dans certaines villes) ainsi que de permettre la mise en œuvre de maraudes exploratoires (visant à identifier des ménages en situation de rue qui ne font pas appel au 115 ou ne parviennent pas à le joindre et ainsi mieux connaître le besoin territorial en termes de passages et interventions). La recherche d'une couverture territoriale optimisée ainsi que le renfort des moyens d'intervention des opérateurs maraudes, que l'association appelle de ses vœux, sont des objectifs permanents pour le 115-93.



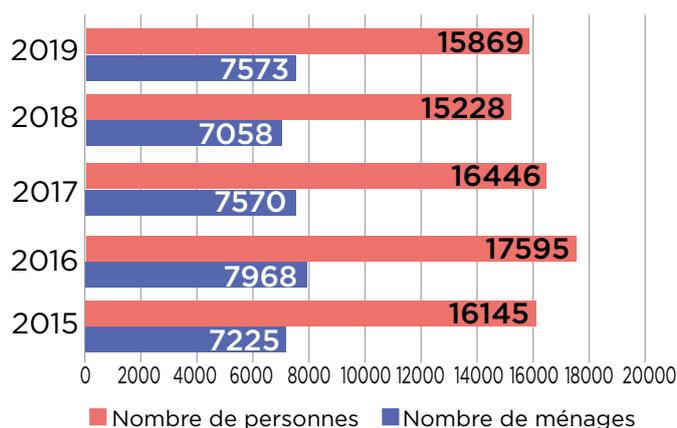
## 2. LE PROFIL DES DEMANDEURS

Les données relatives aux demandes de mise à l'abri enregistrées par le service 115 sont à distinguer du besoin territorial. Ce dernier n'est pas quantifiable avec précision en raison du non-recours des ménages. Ce phénomène s'explique, entre autres, par l'incapacité du 115 à répondre à toutes les sollicitations, entraînant mécaniquement un découragement des ménages.

### Le profil des demandeurs

En 2019, la demande de mise à l'abri est restée très élevée : 7573 ménages, représentant 15869 personnes, ont sollicité une mise à l'abri ou la poursuite de leur prise en charge auprès du 115 de la Seine-Saint-Denis. Après une période de baisse continue sur la période 2016-18, la demande de mise à l'abri repart à la hausse avec une augmentation de 4% du nombre de personnes et de 7% du nombre de ménages par rapport à 2018, notamment liée à la part des ménages de petites compositions et/ou sans enfant.

LA DEMANDE DE MISE À L'ABRI DE 2015 À 2019

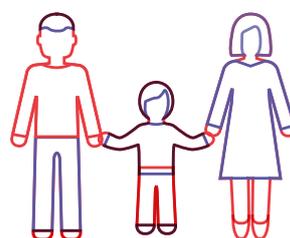


Les ménages sans enfant sont devenus majoritaires dans les demandes recensées, représentant 52% des ménages, après une hausse continue sur la période 2015-18. En effet, la part des couples sans enfant\* a été stable de 2015 à 2017 avant d'augmenter fortement (4% en 2018, 7% en 2019). De plus, la hausse continue de la part des personnes seules\* est, elle aussi, remarquable de 2015 à 2019 et dissimule une disparité : la part des femmes seules a connu une hausse continue

\*En raison du changement d'outil (Aloha à SI-115) qui a fortement impacté la mesure de l'activité, les observations concernant la part des femmes seules et des couples sans enfant sont à lire avec précaution.

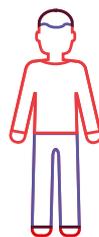
(avec un bond entre 2018 et 2019) tandis que la part des hommes seuls a connu une hausse entre 2015 et 2017 puis baisse en 2018 puis 2019.

La moindre part des ménages avec enfants, désormais minoritaires, accentue la tendance à la baisse continue du nombre de personnes par ménages (2,24 personnes en 2015 contre 2,16 en 2018 et 2,1 en 2019). Parmi eux, la part des couples et groupes d'adultes avec enfants est stable de 2015 à 2019 (22%) alors qu'on observe une baisse continue (en valeur relative) de 37% à 26% de la part des familles monoparentales sur la même période.



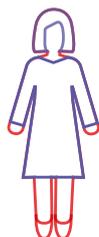
### MÉNAGES AVEC ENFANTS

2015 : **59%**  
2018 : **53%**  
2019 : **48%**



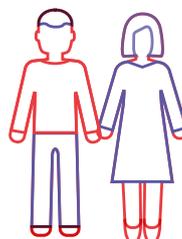
### HOMMES ISOLÉS

2015 : **24%**  
2018 : **25%**  
2019 : **23%**



### FEMMES ISOLÉES

2015 : **15%**  
2018 : **17%**  
2019 : **22%**



### COUPLES SANS ENFANT

2015 : **2%**  
2018 : **4%**  
2019 : **7%**



### Focus sur les primo-demandeurs : des évolutions différentes de la demande totale

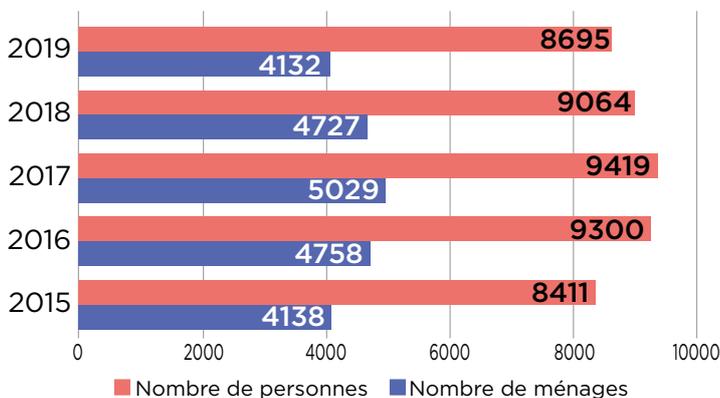
**Une baisse de la primo-demande qui se confirme en 2019...**

Si le volume de ménages en primo-demande est similaire en 2015 et 2019, l'évolution quantitative de ces demandes est contrastée sur la période : à la hausse constatée de 2015 à 2017 (+22% de ménages et + 14% de personnes concernées) a succédé une forte baisse sur la période 2017-19 (-18% de ménages et -10% de personnes concernées).

A l'inverse de la demande totale, le nombre de primo-demandeurs baisse fortement entre 2018 et 2019 (-13% de ménages). En effet, en 2018, les ménages en primo-demande représentaient 66% des demandes totales en nombre de ménages et 59% en nombre de personnes ; en 2019, ils représentent 55% du nombre de ménages et du nombre de personnes en demande auprès du 115.

Il est donc indéniable que la primo-demande exprimée en 2019 connaît un phénomène de baisse. Cette évolution peut partiellement s'expliquer par la moindre joignabilité du 115 (qui décrochait 349 appels par jours en moyenne en 2018, contre 301 en 2019) et un phénomène de non-recours au regard du temps d'attente élevé constaté en 2019 et du peu de solutions de mise à l'abri proposées.

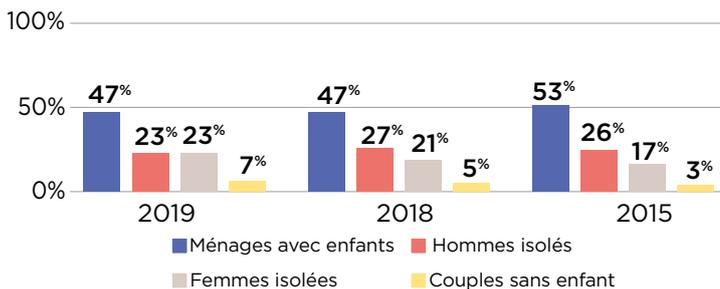
LA PRIMO-DEMANDE ENREGISTRÉE DE 2015 À 2019



**... ainsi que la prévalence des ménages sans enfants, malgré une tendance à la hausse du nombre d'enfants.**

Concernant la typologie des ménages en primo-demande, si l'on constate la même représentation des différentes catégories (à 1 point près pour certaines) que pour l'ensemble des ménages en demande, cette similarité dissimule des disparités. En effet, la prévalence des ménages sans enfant (53%) était déjà identique en 2018.

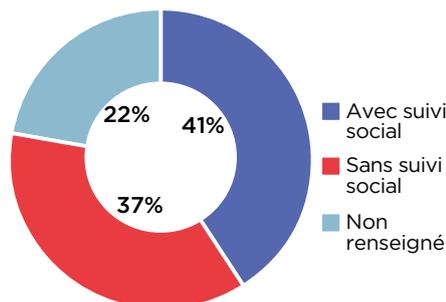
TYPOLOGIE DES MÉNAGES EN PRIMO-DEMANDE AUPRÈS DU 115-93



Ainsi, à l'inverse de la demande totale, la part des enfants est en forte hausse en 2019 (37% contre 28% en 2018), le nombre d'enfants étant bien supérieur (3214 contre 2503 en 2018) alors même que le nombre de personnes diminue (8695 contre 9064 en 2018). En corollaire, on observe une baisse de la part des personnes isolées entre 2018 et 2019 (de 48% à 46%), a contrario de la demande totale (hausse de 43% à 45% sur cette période).

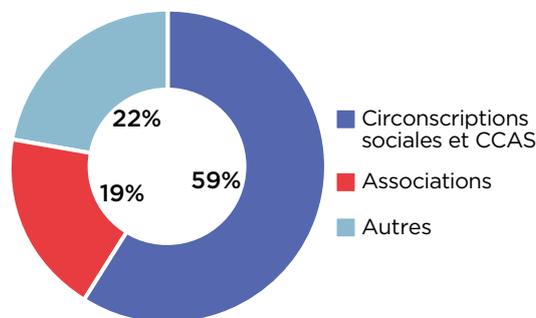
### Zoom sur le suivi social déclaré par ces ménages

SUIVI SOCIAL DES MÉNAGES EN PRIMO-DEMANDE



Parmi les ménages pour lesquels le champ du suivi social est renseigné, une majorité de ménages déclare bénéficier d'un suivi social (53%), confirmant l'inversion de tendance observée entre 2016 (54% de ménages primo-demandeurs se déclarant dépourvus de suivi) et 2017 (54% des ménages en primo-demande déclaraient disposer d'un suivi).

TYPOLOGIE DES SUIVIS SOCIAUX DÉCLARÉS



Concernant le suivi social déclaré, il apparaît qu'une majorité de ménages primo-demandeurs est accompagnée par des circonscriptions sociales et CCAS mais on observe une tendance à la baisse par rapport à 2017 (68,5%) et 2016 (62,6%) en lien avec la saturation des capacités d'accompagnement des dispositifs de droit commun ainsi que du développement de dispositifs de suivi spécifiques (AMH et AVDL d'Interlogement93 par exemple).

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

4 413



**MÉNAGES**  
PRIS EN CHARGE  
À L'HÔTEL  
(13 108 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  
PAR UN RAPPEL  
TRIMESTRIEL AU 115



**MISE À JOUR  
DE LA SITUATION  
SOCIALE**  
AUPRÈS DU SIAO  
(ACTUALISATION DE  
L'ÉVALUATION SI-SIAO VIA  
LE RÉFÉRENT SOCIAL)

**SORTIE**

**SORTIES D'HÔTELS 115 RECENSÉES EN 2019**

**84%**

**FAMILLES**

(93% DES PERSONNES)



**13%**

**ISOLÉS**

(5% DES PERSONNES)



**3%**

**COUPLES  
SANS ENFANT**

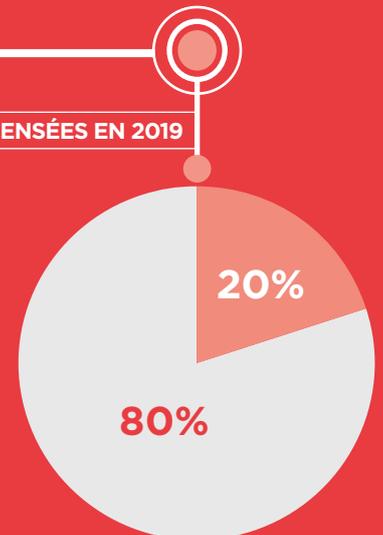
(2% DES PERSONNES)



**1 632**

**MÉNAGES  
SORTIS DU  
DISPOSITIF HÔTELIER,**

SOIT 4 562 PERSONNES



■ SIAO  
20% des ménages  
(321 ménages)  
et 22% des personnes  
(1 003 personnes)

■ AUTRES SORTIES (solutions  
personnelles et discontinuités) :  
80% des ménages  
(1 311 ménages) et 78% des  
personnes (3 559 personnes)

## II. LES RÉPONSES

### 1. LA PRISE EN CHARGE À L'HÔTEL

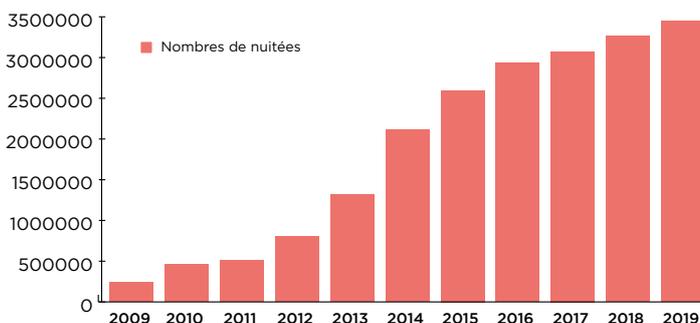
#### La gestion hôtelière

Le 115-93 dispose d'une équipe de gestion hôtelière (GH) qui constitue l'interface avec le PHRH du Samusocial de Paris (réservataire unique de toutes les nuitées mobilisées pour le 115-93), les services d'intervention sociale du SIAO 93 (constitués de l'équipe de la cellule d'évaluation sociale et celle de l'accompagnement des ménages à l'hôtel) et la Croix-Rouge française (service francilien d'accompagnement social pour les ménages sans suivi social pris en charge hors département ainsi que de distribution de colis alimentaire). Sa place est donc centrale dans la gestion des prises en charge hôtelières assurées par le 115-93.

Ainsi, au-delà de sa mission d'information relative aux orientations hôtelières et aux changements d'hôtels pour tous les ménages mis à l'abri par le 115-93, l'équipe de la GH gère l'ensemble des difficultés de réservations ainsi que les doléances liées aux prises en charge, en lien étroit avec les services du PHRH et les services d'intervention sociale concernés. Ces doléances concernent des problèmes d'équipements (literie, etc.) ainsi que des difficultés relationnelles avec les équipes hôtelières ou les autres ménages mis à l'abri, occasionnant de nombreuses demandes d'intervention sur site adressées au PHRH (visites de vérification ou de médiation). La GH traite également les signalements émanant du PHRH (notamment en cas d'absence de ménages ou de non-respect du règlement intérieur des établissements hôteliers), les transmissions des certificats « d'hébergement hôtelier » reçus du PHRH ainsi que les demandes relatives à des dispositifs annexes au bénéfice des ménages mis à l'abri (liés au programme « Mieux vivre à l'hôtel » animé par le PHRH ou encore aux distributions alimentaires assurées par la Croix-Rouge française). Enfin, la GH évalue les situations pouvant donner lieu à un arrêt de prise en charge hôtelière et en informe les ménages le cas échéant.

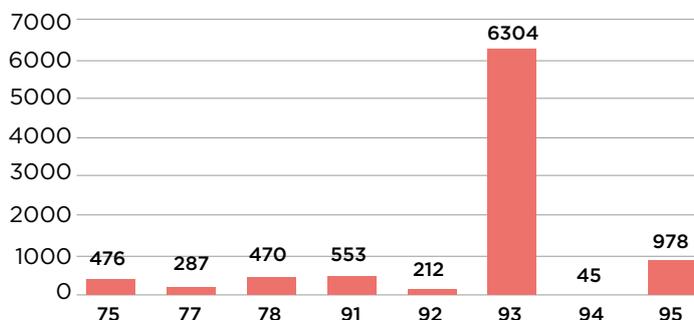
Cette équipe a vu son niveau d'activité fortement augmenter ces dernières années au regard d'une part, de la croissance conséquente du nombre de nuitées mobilisées chaque année – comme en atteste le graphique ci-après – et d'autre part, de la diversification de ses missions (en lien avec le développement d'actions complémentaires au bénéfice des ménages mis à l'abri par le 115-93). En lien avec cette diversification, cette équipe a été renforcée et s'organise désormais selon une logique de références internes (outil SI-115 ; hôtel Sas ; opérateur régional ; activité alimentaire ; programme « Mieux vivre à l'hôtel » ; visites des équipes mobiles Ofii/préfecture).

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NUITÉES HÔTELIÈRES CONSOMMÉES CHAQUE ANNÉE



Les prises en charge s'effectuent dans des hôtels qui restent disparates, tant en qualité qu'en termes de localisation. Ainsi, comme en témoigne le graphique ci-dessous, les orientations s'effectuent pour partie en dehors du département malgré l'ancrage territorial (à dimensions sociale, institutionnelle, professionnelle, scolaire, sanitaire) en Seine-Saint-Denis des ménages orientés.

LOCALISATION DES NUITÉES HÔTELIÈRES DU 115-93 POUR LA JOURNÉE DU 31/12/2019  
TOTAL : 9325



Au 31 décembre 2019, 68% des prises en charge en hôtels par le 115-93 s'effectuent en Seine-Saint-Denis tandis que 10% sont localisées dans le Val-d'Oise et entre 5 et 6% dans les départements de Paris, des Yvelines et de l'Essonne. La Seine-et-Marne et les Hauts-de-Seine n'accueillent pour leur part qu'entre 2 et 3% des ménages mis à l'abri par le 115-93. Enfin, le département du Val-de-Marne représente moins de 1% des nuitées du 115-93. On observe donc une forte relocalisation des nuitées hôtelières en Seine-Saint-Denis pour les ménages mis à l'abri par le 115-93 (59% en 2018 et 48% en 2017) ainsi qu'une concentration des prises en charge extra-départementales dans les territoires de grande couronne (notamment à l'ouest de l'Île-de-France) qui accueillent 25% des nuitées (contre 3% pour la petite couronne ou 8% en y incluant Paris).

## A l'hôtel

### Les entrées

4 413 ménages ont été pris en charge à l'hôtel par le 115 de la Seine-Saint-Denis en 2019, représentant 13 108 personnes (dont 6 872 adultes et 6 236 enfants). Cette donnée, qui inclut les prises en charge liées à l'hôtel Sas, est en légère baisse par rapport à l'année 2018.

Ainsi, les entrées en hôtels représentent seulement 26,8% du nombre de ménages pris en charge sur l'année (1 184 ménages ont été nouvellement orientés en hôtels 115 en 2019) contre 37,1% pendant l'année 2018 (représentant 1 724 ménages). Les entrées ont donc diminué de 31,4% en 2019.

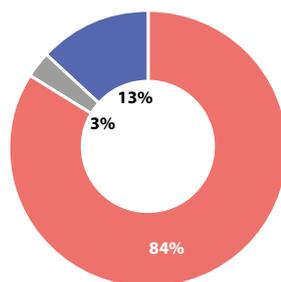
La photographie hôtelière en date du 31 décembre nous permet d'observer une plus grande proportion de mises à l'abri effectuées toute l'année (52% des ménages et 54% des personnes en 2019, contre respectivement 42% et 46% en 2018) et il est à noter que 69% des ménages mis à l'abri en hôtels par le 115 l'étaient déjà en 2018 (représentant 72% des personnes ayant fait l'objet de mises à l'abri hôtelières en 2019) et 31% l'ont été de manière continue sur l'intégralité de ces deux années. L'ensemble de ces données traduit, dans un contexte de réservation hôtelière pourtant en augmentation (+4,4% de nuitées hôtelières par rapport à 2018), une saturation durable du parc hôtelière mobilisé ainsi qu'une fluidité insuffisante et un allongement des durées de prise en charge.

### La typologie des ménages mis à l'abri en hôtels

En termes de typologie des ménages pris en charge, on observe en 2019 que :

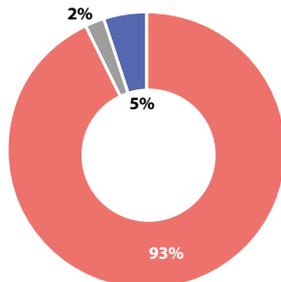
- Les ménages avec enfants restent le public auquel s'adresse prioritairement la solution hôtelière (86% des ménages et 94% des personnes en 2018) ;
- La représentation des couples sans enfant reste stable ;
- La représentation des personnes isolées connaît une progression significative (11% des ménages et 4% des personnes pris en charge en 2018).

**TYPLOGIE DES MÉNAGES PRIS EN CHARGE À L'HÔTEL EN 2019 (EN MÉNAGES)**



■ Familles ■ Isolés ■ Couples sans enfant

**TYPLOGIE DES MÉNAGES PRIS EN CHARGE À L'HÔTEL EN 2019 (EN PERSONNES)**



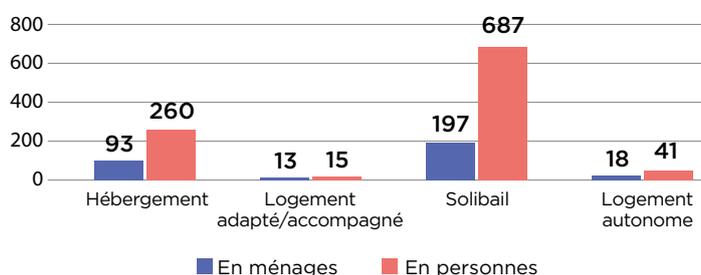
■ Familles ■ Isolés ■ Couples sans enfant

### Les sorties

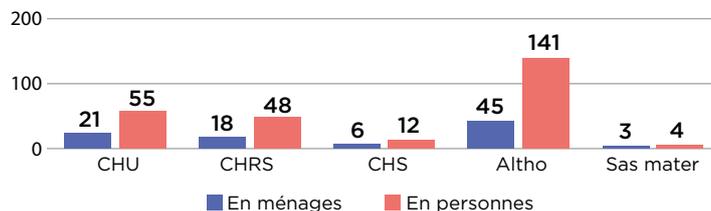
1 632 ménages (soit 4 562 personnes) sont sortis de l'hôtel 115 en 2019 (soit une baisse de 23% du nombre de ménages et de 10% du nombre de personnes) :

- 321 ménages (représentant 1 003 personnes) grâce à des orientations réalisées par le SIAO 93, soit une baisse de 24% des ménages par rapport à 2018 ;
- 1 311 ménages (correspondant à 3 559 personnes) par le biais de solutions personnelles ou pour cause de discontinuité de la prise en charge hôtelière\*. Ce nombre de sorties est donc en baisse par rapport aux sorties recensées en 2018, témoignant d'une tendance à la continuité des prises en charge hôtelières et d'une rotation moindre dans les hôtels 115.

**SORTIES SIAO RÉALISÉES EN 2019**



**DÉTAIL DES SORTIES HÉBERGEMENT RÉALISÉES EN 2019**



On constate que les sorties vers une solution d'intermédiation locative (61% des ménages et 68% des personnes) sont majoritaires, synonymes notamment de solution par défaut pour une partie des ménages prêts au logement autonome pour lesquels les orientations restent rares (6% des ménages et 4% des personnes).

On note également l'importance des sorties vers les structures d'hébergement, représentant 29% des sorties en ménages et 26% des personnes, tandis que les solutions de logement adapté/accompagné sont rares pour le public pris en charge en hôtels par le 115 (4% en nombre de ménages sortis, 1% en nombre de personnes). Les sorties vers les dispositifs d'hébergement représentent donc 5,7% du total des sorties en ménages et en personnes et se sont opérées pour moitié sur des structures dites d'alternative à l'hôtel (Altho) témoignant du caractère prêt au relogement d'une partie des ménages mis à l'abri par le 115.

Pour autant, l'importance du nombre de sorties vers les CHU et les CHRS témoigne du besoin avéré d'accompagnement social du public mis à l'abri par le 115 (les orientations en CHU se faisant majoritairement par défaut de places disponibles en CHRS).

\*Un ménage peut entrer et sortir à plusieurs reprises au cours de l'année du dispositif hôtelière.

## A l'hôtel Sas

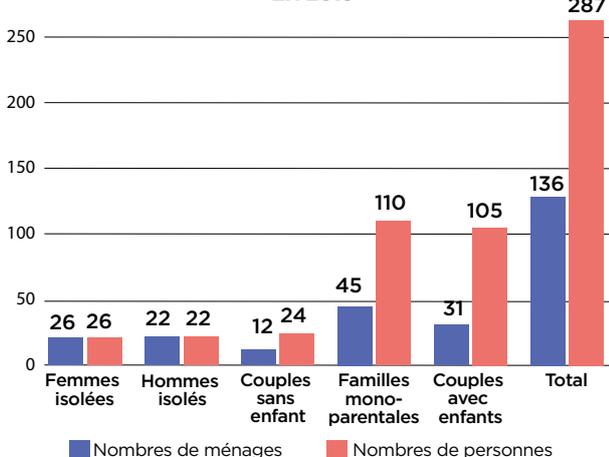
L'hôtel Sas est destiné à accueillir des ménages sans suivi social pour une première prise en charge par le 115 d'une durée théorique de 4 semaines. Il constitue un établissement atypique puisqu'il s'agit du seul hôtel accueillant sur site une équipe d'intervention sociale (3 travailleuses sociales) rattachée à la cellule d'évaluation sociale du SIAO 93.

Ouvert en juillet 2017, l'objectif de ce dispositif est qualitatif : favoriser, dès l'entrée en hôtel, une connaissance fine et rapide des situations sociales, sanitaires et professionnelles des nouveaux ménages pris en charge par le 115 afin de permettre des orientations pérennes vers les dispositifs d'hébergement/logement adaptés et *in fine* réduire la durée de mise à l'abri hôtelière pour ces ménages. L'évaluation sociale est ainsi réalisée durant la première quinzaine de prise en charge et permet l'identification d'une préconisation d'orientation adaptée ainsi qu'un travail sur l'accès aux droits et aux soins selon les situations. Dans les faits, une poursuite du parcours en hôtel 115 classique est très majoritairement mise en œuvre à défaut de places disponibles au sein des dispositifs d'hébergement/logement identifiés comme adaptés aux besoins d'accompagnement social du ménage. Au 31/12/2019, ce dispositif a accueilli depuis sa mise en place 599 ménages, représentant 1319 personnes.

### Les entrées

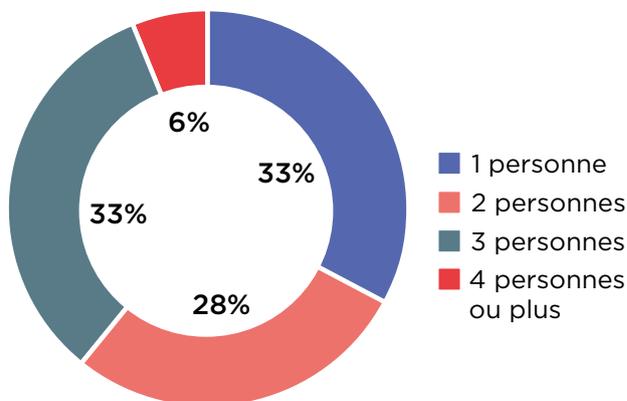
En 2019, 136 ménages (soit 287 personnes) sont entrés à l'hôtel Sas, ce qui représente une forte baisse par rapport à l'année 2018 (198 ménages accueillis, soit 408 personnes). Cette évolution s'explique par le manque de disponibilités en hôtels 115 et en dispositifs d'hébergement/logement pour assurer une réorientation adaptée aux situations accueillies et elle a une forte incidence sur les durées de prise en charge.

TYPOLOGIE DES MÉNAGES ORIENTÉS À L'HÔTEL SAS EN 2019



Il ressort de l'année 2019 un allongement des durées de prise en charge sur site, avec 240 jours en moyenne contre 170 en 2018. Ainsi, au 31/12/2019, sur les 110 ménages pris en charge (représentant 230 personnes), 6 ménages étaient entrés en 2017 et 27 en 2018, faute de pouvoir être réorientés sur un dispositif adapté et de pouvoir être pris en charge sur un hôtel classique sans présence d'une équipe sociale au regard de la fragilité de leur situation (nécessitant parfois un suivi médical particulier,

NOMBRE DE PERSONNES COMPOSANT LES MÉNAGES ENTRÉS À L'HÔTEL SAS EN 2019



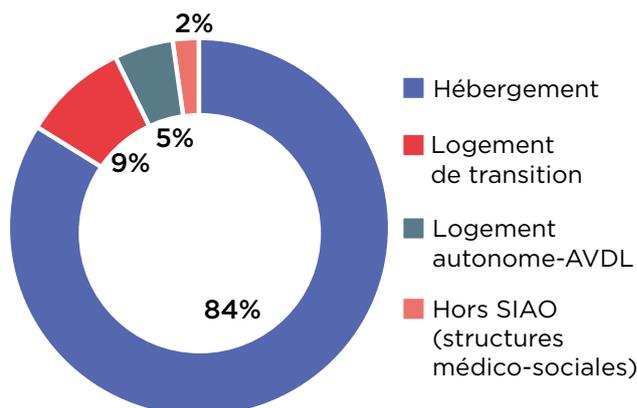
mis en place sur site grâce à la mobilisation et l'implication des partenaires locaux).

Il ressort également de l'année 2019 une hausse de la part des entrées de ménages déjà évalués (30%, contre 18% en 2018), pour lesquels la fragilité nécessitait un cadre hôtelier spécifique. A ce titre, l'intervention nouvelle d'une ressource humaine dédiée aux parcours de soins complexes au sein du SIAO 93 (création de poste en 2019 sur financement ARS 93) a considérablement aidé l'équipe sociale à pouvoir maintenir des prises en charge impossibles à assurer dans un autre hôtel 115.

L'hôtel Sas permet donc la prise en charge de ménages présentant des difficultés sociales et sanitaires ne permettant pas une orientation hôtelière classique. Ces situations nécessitent une présence d'une équipe sociale et/ou la mobilisation de partenariats médicaux locaux rares mais présents sur le territoire de l'hôtel Sas. Il offre également la possibilité d'orienter des personnes seules en cohabitation, grâce à une intervention sociale de proximité, public pour lequel les opportunités de mise à l'abri sont inexistantes en dehors de la période hivernale, faute de solutions hôtelières adaptées.

Ainsi, 75 évaluations sociales (84% du total) présentent des préconisations d'orientation relevant de dispositifs d'hébergement, dont 51 (soit 67%) ciblent des dispositifs en lien avec des besoins d'accompagnement social renforcés.

PRÉCONISATIONS D'ORIENTATION DES MÉNAGES ENTRÉS ET ÉVALUÉS EN 2019



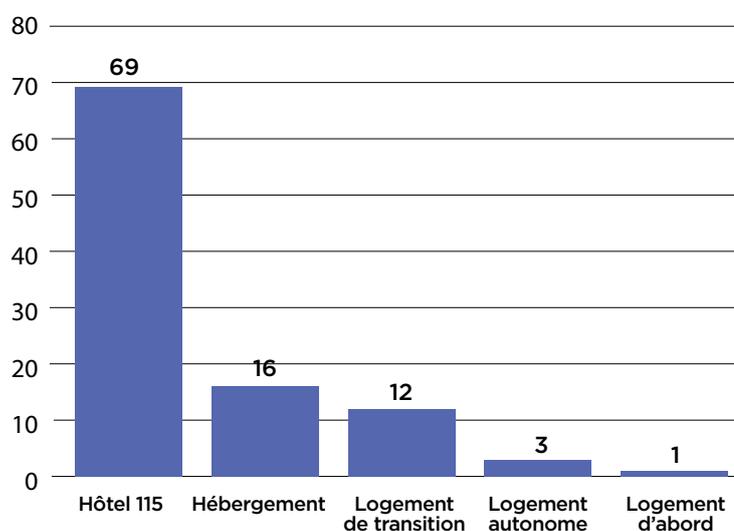
Au 31/12/2019, 91 évaluations sociales avaient été réalisées par les travailleuses sociales du dispositif au bénéfice des ménages entrés dans l'année ; par ailleurs, 4 évaluations complémentaires ont concerné des ménages entrés fin 2018, 37 ménages disposaient déjà d'une évaluation sociale à jour et 8 ménages n'ont pu être évalués (du fait de leur sortie rapide vers un logement autonome ou de transition, ou de leur entrée en toute fin d'année 2019).

### Les sorties

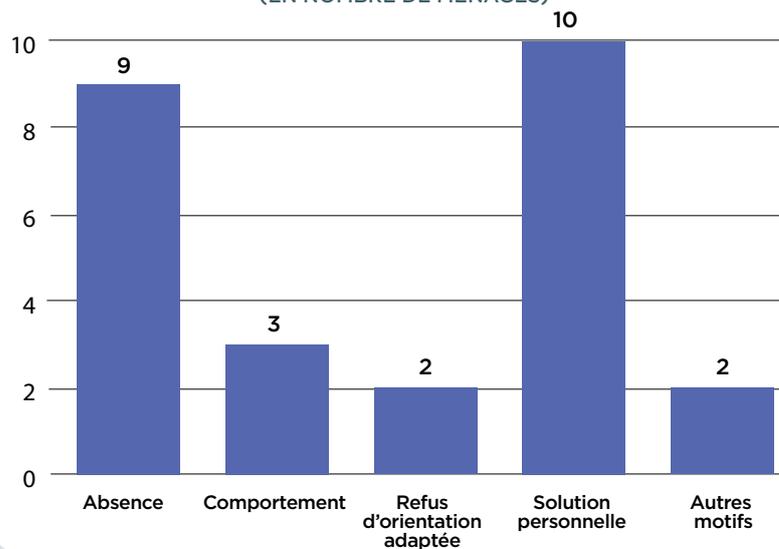
Durant l'année 2019, 135 ménages sont sortis de l'hôtel Sas. Ces sorties se sont majoritairement effectuées sur orientations assurées par le SIAO 93 (101 ménages). A ces réorientations s'ajoutent 8 orientations sur des dispositifs hors SIAO (5 ménages relogés, 3 ménages orientés en structures DNA) ainsi que 26 arrêts de prise en charge recensés en 2019.

Les réorientations s'effectuent donc pour l'essentiel vers un autre hôtel 115 en l'attente d'une orientation en dispositif d'hébergement/logement adapté à leur situation, faute de places disponibles dans ces structures.

### SORTIES DE L'HÔTEL SAS ASSURÉES PAR LE SIAO 93 EN 2019 (EN MÉNAGES)



### MOTIFS D'ARRÊTS DE PRISE EN CHARGE DE L'HÔTEL SAS RÉALISÉS EN 2019 (EN NOMBRE DE MÉNAGES)



## En structure de mise à l'abri hivernale

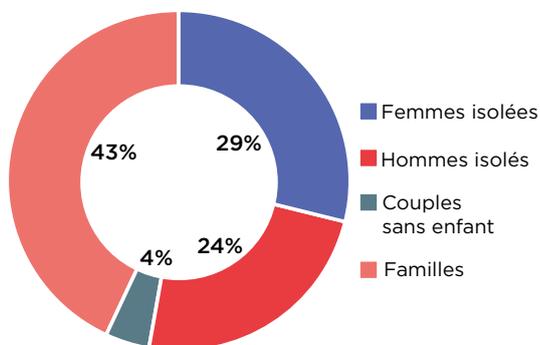
Dans le cadre de la veille saisonnière 2019/2020, des capacités de mise à l'abri ont été déployées en structures en Seine-Saint-Denis, et dans d'autres départements franciliens, au profit des ménages sollicitant le 115-93. Les données présentées ci-dessous concernent la période hivernale du 1<sup>er</sup> novembre 2019 au 31 mars 2020 et ne prennent pas en compte les prolongations sur la période d'avril à septembre. Il est à noter également qu'à compter du 15 mars 2020, l'activité hivernale s'est fortement réduite en lien avec la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19.

### Les capacités d'accueil hivernal 2019-2020

Les capacités d'accueil, régulées pour 97% d'entre elles par le 115-93 (3% restant en gestion directe au regard de profils spécifiques), sont réparties sur 36 dispositifs (dont 7 hors Seine-Saint-Denis, soit 19% des dispositifs) et représentent un maximum de 895 places (dont 173 hors département, soit 19% des places) avec des ouvertures progressives pendant l'hiver (selon la date de disponibilité et d'équipement des locaux), se déclinant ainsi :

- 202 places destinées à des hommes seuls et 248 places au bénéfice de l'accueil de femmes seules (soit 450 places pour personnes isolées) ;
- 362 places dédiées à des familles avec enfants ;
- 36 places accueillant des couples sans enfant ;
- 47 places éphémères en gymnases ouvertes et refermées pendant la période hivernale pour l'accueil de femmes seules (30 places du 16/12 au 25/01 et 17 places du 25/01 au 24/02).

#### PLACES DÉDIÉES PAR PUBLIC (HORS PLACES ÉPHÉMÈRES)



En dehors de ces places hivernales, 150 places en gymnases ont été exceptionnellement ouvertes pour une mise à l'abri d'une nuit dans le cas d'un épisode de tempête survenu le 9 février 2020, date pour laquelle le « zéro DNP » a été atteint (aucun ménage n'a sollicité le 115 sans se voir proposer une solution de mise à l'abri).

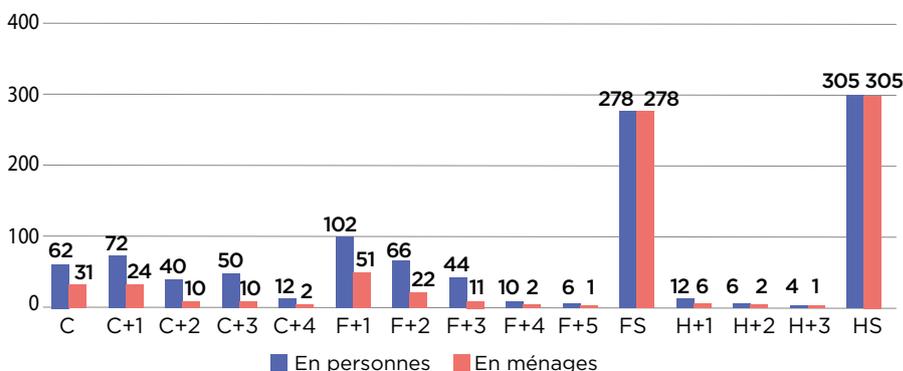
Les ouvertures de dispositifs hivernaux ont donné lieu à 22 visites du SIAO 93 sur site afin de connaître les lieux et les équipes ainsi que de permettre un échange sur les fonctionnements du SIAO et de l'établissement hivernal. Une seconde réunion a été organisée avec chacune de ces structures afin d'évoquer la situation des ménages accueillis et évaluer les besoins et les perspectives d'orientations pérennes adaptées, en complément des échanges réguliers entretenus.



### Les prises en charge hivernales 2019-2020

Du 1<sup>er</sup> novembre 2019 au 31 mars 2020, 736 ménages, représentant 1 041 personnes, ont bénéficié d'une orientation sur une structure d'hébergement hivernal. A ces orientations s'ajoutent la prise en charge maintenue de 12 ménages, soit 28 personnes, sur des places d'accueil temporaire depuis la période hivernale 2018-2019.

#### TYPOLOGIE DES MÉNAGES ACCUEILLIS SUR DES PLACES HIVERNALES

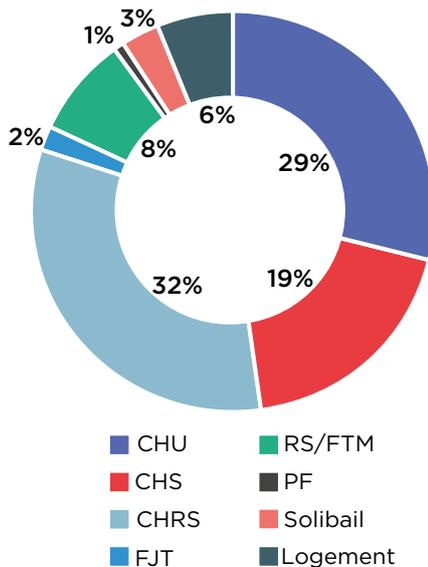


Par ailleurs, il est à noter qu'à ces orientations s'ajoutent les réorientations au sein du parc hivernal, réalisées en lien avec les ouvertures progressives des dispositifs et les fermetures en cours de période hivernale et en fonction de l'évaluation sociale réalisée sur la structure d'accueil initiale. Ces réorientations ont concerné 84 ménages (100 personnes, dont 50 femmes et 22 hommes seuls).

543 évaluations sociales (concernant 753 personnes) ont été transmises au SIAO 93 durant la première quinzaine d'accueil comme prévu dans le schéma hivernal (29% d'entre elles) ou ultérieurement. Il en ressort que les préconisations liées à des dispositifs d'hébergement représentent 80% des ménages et des personnes, attestant d'un besoin d'accompagnement renforcé pour 52% des évaluations réalisées (Les

orientations CHU étant préconisées à défaut d'une volonté du ménage d'être accompagné ou de mise en évidence du besoin d'accompagnement social dans l'évaluation SI-SIAO).

#### PRÉCONISATIONS D'ORIENTATION POUR LES MÉNAGES ÉVALUÉS AU 31/03/2020

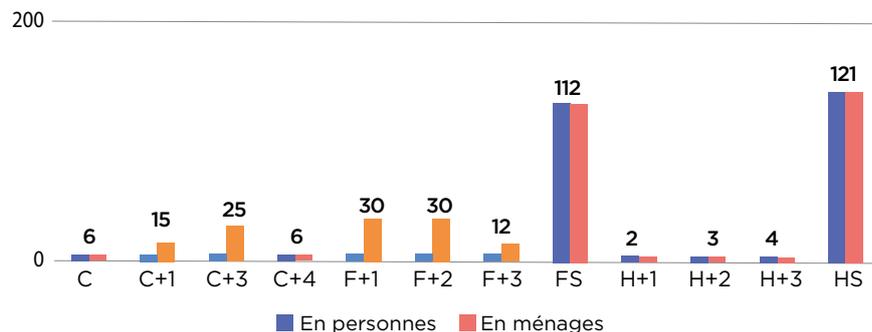


Il est à souligner que seuls 32% des ménages orientés disposaient d'une évaluation sociale active formalisée dans le SI-SIAO avant leur orientation, témoignant d'une connaissance partielle de ces situations par le SIAO avant leur prise en charge hivernale. Sur ce sujet, il est également à noter que les hommes seuls sont davantage connus par les services du SIAO, de même que les ménages de grande composition (plus la composition augmente, plus le pourcentage d'évaluation sociale active grandit) ; tendances qui pourraient indiquer que ces ménages sont mieux connus des acteurs du territoire en lien avec leurs difficultés pour obtenir des solutions de mise à l'abri par le 115 (le dispositif hôtelier étant peu adapté aux situations des personnes isolées et des familles de plus de 3 personnes).

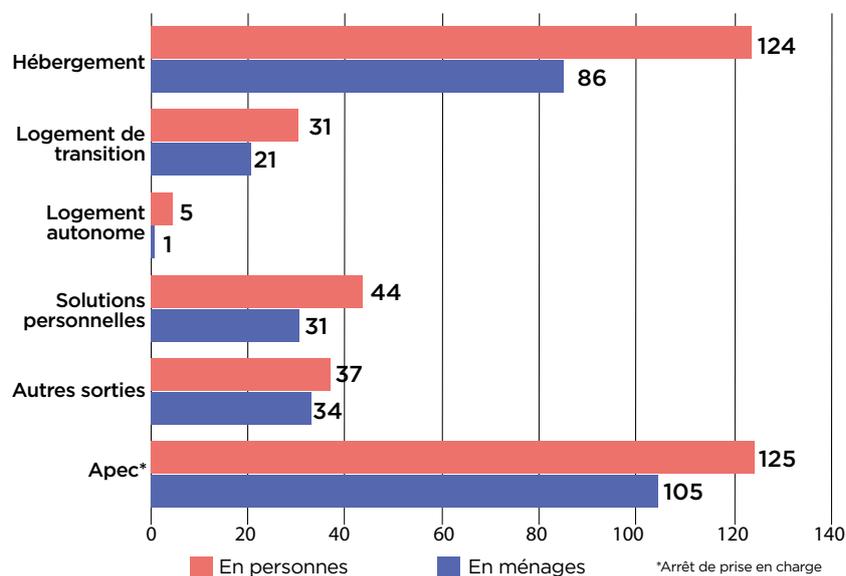
#### Les sorties et réorientations pérennes

278 ménages, soit 366 personnes, sont sortis des structures hivernales pendant la période hivernale. 98 ménages (soit 35% des ménages sortis), représentant 160 personnes (soit 44% des personnes sorties), ont ainsi été réorientés sur un dispositif pérenne d'hébergement et de

#### SORTIES PAR TYPOLOGIES DE PUBLICS



#### SORTIES DES STRUCTURES DE MISE À L'ABRI HIVERNALES



logement. Il est à noter que 88% de ces orientations (soit 86 ménages) ont été réalisées sur des dispositifs d'hébergement (concernant 124 personnes, soit 77,5% des personnes concernées).

Les Apec concernent des fins de prise en charge actées par les structures (29 ménages, 33 personnes) et des absences avérées des ménages qui ne se présentaient plus (76 ménages, 92 personnes). Les « autres sorties » correspondent notamment à des orientations sur des dispositifs pour demandeurs d'asile (7 ménages, 8 personnes), à des hospitalisations (2 ménages, 2 personnes) ou entrées en maternité (13 ménages, 13 personnes) ainsi qu'à des sorties en hôtels (5 ménages, 5 personnes).

Au 31/03/2020, 728 personnes étaient toujours prises en charge en structure de mise à l'abri hivernale.



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

**Une priorité forte accordée aux personnes victimes de violences intrafamiliales et un circuit dédié aux femmes victimes de violences conjugales**

#### RAPPELS

- Les femmes victimes de violences conjugales constituent un public prioritaire au regard de la situation de détresse et de danger immédiat dans laquelle elles se retrouvent (notamment suite au départ du domicile conjugal) et des directives de l'Etat ciblant ce public au sujet duquel un Grenelle national a été organisé en fin d'année 2019 ;
- Le SIAO de la Seine-Saint-Denis, et notamment le 115, est particulièrement attentif aux situations de violences intrafamiliales, dépassant le seul cadre des violences conjugales ;
- L'utilisation d'un double outil métier est susceptible d'engendrer un recensement non exhaustif des données, notamment concernant les femmes victimes de violences conjugales ayant sollicité le 115 ;
- Le 115 ne recense qu'une partie des besoins du territoire, puisque ne parvenant pas à décrocher l'ensemble des appels reçus. S'y ajoute le phénomène de non-recours existant.

#### Typologie des demandeurs déclarant la présence de violences

En 2019, le 115-93 a reçu des demandes de mise à l'abri concernant 5 573 ménages. Parmi eux, 233 ménages, représentant 474 personnes, déclaraient qu'au moins un de leurs membres était victime de violences.

	Ménages		Personnes	
Couple avec enfant	2	1%	6	1%
Femme seule	94	40%	94	20%
Femme seule avec enfant(s)	134	58%	365	77%
Groupe avec enfant(s)	3	1%	9	2%
Total général	233	100%	474	100%

Parmi eux, 172 ménages (74%) étaient des primo-demandeurs ou des demandeurs qui n'étaient pas pris en charge à la fin de l'année 2018 et qui donc effectuaient une nouvelle demande en 2019.

#### Focus sur les demandes liées à des situations de violences conjugales : la demande de réorientation auprès du service de mise en sécurité (SMS)

Le premier niveau de réponse apporté par le 115, et mobilisable par les commissariats via une ligne 115 dédiée, est l'émission d'une demande de mise en sécurité pour une nuit dans une chambre d'accès (capacité 1 à 7 places) mise à disposition par l'association France Horizon. Les personnes bénéficiant de ce dispositif sont ensuite réorientées vers des places dédiées gérées par l'association SOS Femmes 93, pour une durée théorique de 7 nuits, puis réorientées par le SIAO (115 ou hébergement) en structures pérennes ou à l'hôtel. Il est à noter que les commissariats et l'accueil de jour de SOS Femmes 93 peuvent également directement solliciter le Service de mise en sécurité (SMS), qui a ainsi assuré 14 admissions directes dans ce cadre.

En 2019, 121 fiches de liaisons ont ainsi été reçues par SOS Femmes 93, correspondant à 118 femmes et 168 enfants (soit 286 personnes).

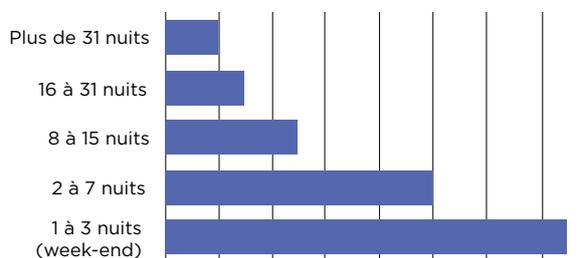
#### La réponse apportée : les orientations vers le dispositif SMS

Le manque de fluidité dans le dispositif hôtelier ainsi que dans les structures d'hébergement pérennes se répercute directement sur le dispositif de mise en sécurité. En effet, l'incapacité du SIAO (115 compris) à organiser la continuité du parcours (à la suite de la prise en charge de 7 jours assurée par SOS femmes 93) conduit à la saturation de ces dispositifs, au non-respect des durées de séjour initialement prévues (comme en témoigne le fait que 46% des durées de séjour dépassent un mois de prise en charge – voir ci-dessous) et *in fine* à une incapacité à répondre aux demandes de mise à l'abri.

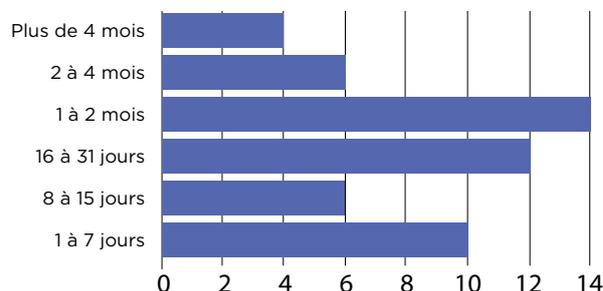
Ainsi, sur les 121 situations signalées auprès de SOS Femmes 93 :

- 57 prises en charge immédiates ont pu être assurées au sein du Service de mise en sécurité (au bénéfice de 57 femmes et 90 enfants, soit 147 personnes) tandis que 64 situations n'ont pu bénéficier d'un accueil immédiat, faute de places disponibles dans les dispositifs dédiés (6 orientations ont pu être assurées en hôtels 115 et structures d'hébergement pérennes ou hivernales, 1 solution personnelle a pu être mobilisée, 1 orientation a été refusée, 7 situations ne relevaient pas du dispositif SMS et 49 situations ont donné lieu à des demandes non pourvues sans orientation ultérieure, soit 40% des situations) ;
- 37 accueils immédiats ont été réalisés sur la chambre d'accès gérée par France Horizon (37 femmes et 60 enfants, soit 97 personnes, ont été orientées dont 2 ménages ont finalement refusé l'orientation et 5 ne sont pas allés au-delà de cette étape). Les durées de séjour constatées sur la chambre d'accès et le dispositif de mise en sécurité sont les suivantes (pour rappel la durée théorique de séjour est de 24 heures pour la chambre d'accès et de 7 jours pour le SMS) :

#### DURÉES DE SÉJOUR AU SEIN DE LA CHAMBRE D'ACCÈS EN 2019 (EN NOMBRE DE MÉNAGES)

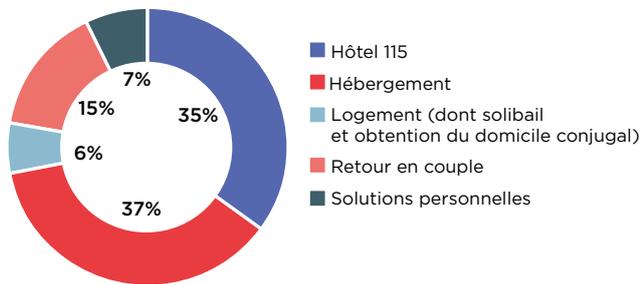


#### DURÉES DE SÉJOUR AU SEIN DU DISPOSITIF SMS EN 2019 (EN NOMBRE DE MÉNAGES)



## Les sorties du dispositif SMS

SORTIES DU DISPOSITIF SMS EN 2019



Les réponses adaptées à ces situations sont très largement en dessous du besoin dans un département pourtant connu pour la prévalence de cette problématique et où la mortalité liée aux violences intrafamiliales est l'une des plus élevée au niveau national.

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

La mise en place d'un dispositif dédié aux femmes enceintes et sortant de maternité sans solution d'hébergement par le SIAO 93 permet depuis 5 ans un repérage fin et de plus en plus exhaustif et précoce des situations, recensant une file active toujours plus importante. Ce public est particulièrement prioritaire pour une prise en charge au regard de la vulnérabilité des nourrissons en situation de rue et des directives des services de l'Etat (dont témoignent les créations de places dédiées en structures d'hébergement pérennes et hivernales).

Il s'agit de proposer aux maternités régionales et aux PMI du département un interlocuteur dédié et un traitement spécifique pour les femmes enceintes ou sortant de maternité et leurs familles sans solution d'hébergement.

- 1/ Les services sociaux de maternités, les PMI du département et les partenaires du dispositif adressent au SIAO 93 une grille de recueil d'informations en précisant le type d'hébergement recherché en fonction des besoins identifiés ;
- 2/ Un interlocuteur spécifique au sein du service Hébergement du SIAO 93 recherche une disponibilité sur le parc d'hébergement dédié ou à défaut sollicite le dispositif de mise à l'abri hôtelière via un canal prioritaire ;
- 3/ Une intervention sociale spécifique et un accompagnement global en hôtel 115 peut être sollicité en cas d'absence de référent de droit commun.

Le SIAO 93 développe aujourd'hui un dispositif intégré et déployé auprès de plusieurs équipes d'intervention :

- L'interlocuteur dédié au SIAO assure un traitement réactif à l'ensemble des sollicitations adressées via la boîte mail dédiée et chaque demande fait l'objet d'un niveau de priorisation en fonction des éléments transmis et de la vulnérabilité des personnes ;
- La formation et l'implication des écoutants du plateau téléphonique 115 vise à orienter les femmes enceintes au plus tôt dans un parcours de soin adapté à leur situation et à identifier les familles les plus fragiles ;
- L'attention particulière portée à ces ménages par le service de

la gestion hôtelière assure des orientations en hôtel et permet d'intervenir auprès du PHRH pour adapter la prise en charge ;

- Le référent SIAO assure un regard spécifique sur les situations prises en charge au sein des structures afin de participer à une meilleure fluidité des dispositifs et favoriser l'accès aux structures pour le plus grand nombre en lien avec les équipes Hébergement et Logement du SIAO 93 ;
- Depuis septembre 2019, l'intervention sociale ciblée auprès des familles en hôtel assure une inscription dans un parcours de soin et d'insertion par la mise en place d'une référence de parcours auprès des plus fragiles (voir p.82).

Le fonctionnement du dispositif a donc notamment évolué en 2019 avec la création d'un poste d'intervention sociale mais également par la mise en place d'appels au 115 par les ménages en demande. Auparavant dispensés d'un appel auprès du 115 jusqu'à ce qu'une place en hôtel soit trouvée, nous demandons désormais à l'ensemble des ménages de :

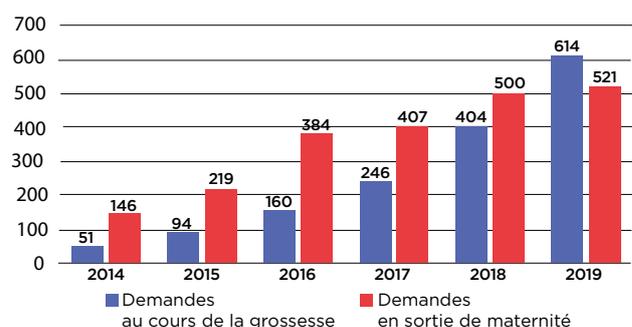
- S'inscrire une première fois auprès du 115 pour tout lancement d'une recherche de mise à l'abri en hôtel 115 (création d'une fiche SI-115 en cas de première sollicitation du 115, obtention de l'accord du ménage pour tout enregistrement d'informations, évaluation du « danger de rue » et donc de l'absence de solution alternative du ménage, explicitation du fonctionnement du 115 et de la mise à l'abri hôtelière) ;
- Renouveler leur appel une fois par semaine pour maintenir une demande active et permettre de confirmer l'absence de solution alternative (évitant certaines recherches automatiques quotidiennes qui ne sont plus justifiées au regard de l'évolution de la situation des ménages).

En cas d'absence d'appels, le ménage sort du dispositif périnatalité. Il peut néanmoins le réintégrer par la suite en appelant le 115 s'il se trouve de nouveau en danger de rue.

### Une demande toujours en hausse et repérée toujours plus précocement

Le dispositif périnatalité a reçu et traité 1135 demandes sur l'année 2019 (entre 83 et 117 demandes par mois), représentant 827 ménages différents (un ménage peut faire l'objet d'une demande pendant la grossesse puis à la naissance de l'enfant), soit une augmentation de 25% des sollicitations par rapport à 2018 (904 demandes).

ÉVOLUTION PAR TYPE DE DEMANDES (2014-2019)



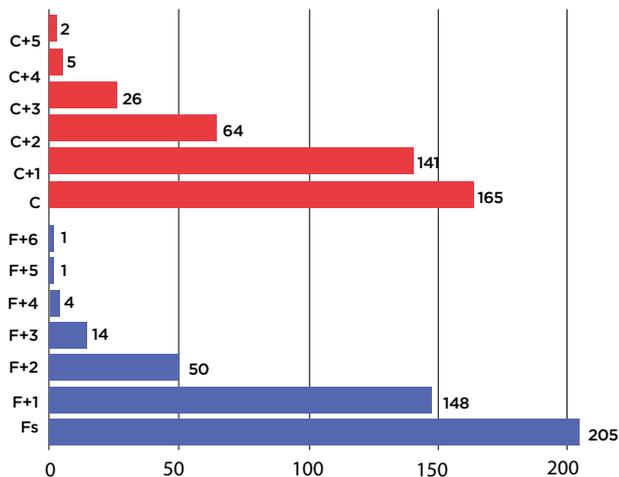
On notera que, pour la première année depuis la création du dispositif en 2014, les demandes concernant des femmes en période anténatale sont majoritaires : 54% des demandes sont adressées par des maternités ou des PMI au cours de la grossesse (45% en 2018).

### Les profils des ménages en demande

En 2019, les observations suivantes ont pu être effectuées concernant le profil des ménages en demande :

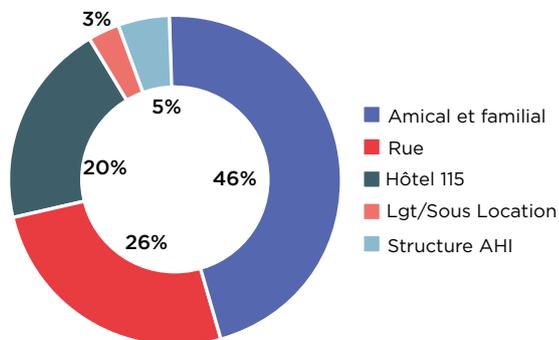
- Plus la composition familiale est grande, plus les possibilités d'orientations du SIAO 93 sont limitées et plus les délais d'orientations s'allongent ;

#### COMPOSITION FAMILIALE DES MÉNAGES EN DEMANDE



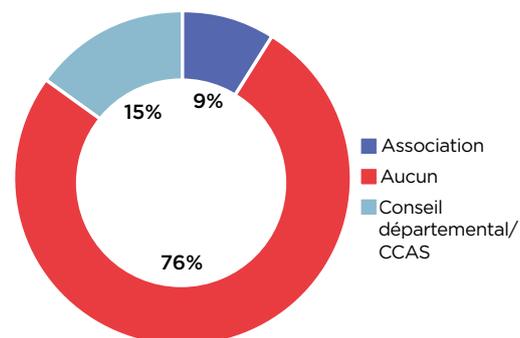
- La rupture d'hébergement chez un tiers (amical ou familial) au moment de l'annonce de la grossesse ou de l'accouchement représente la majorité des demandes reçues sur l'année (46%), tandis qu'un quart était à la rue ;

#### SITUATION D'HÉBERGEMENT PRÉCÉDANT LA DEMANDE



- 2/3 des ménages ont justifié d'une domiciliation en Seine-Saint-Denis, 6% présentaient une adresse de domiciliation dans un autre département francilien et 28% ne disposaient d'aucune adresse ;
- 3/4 des ménages ne bénéficiaient pas d'accompagnement social ;

#### SUIVI SOCIAL AU MOMENT DE LA DEMANDE



- 43% des ménages ne disposaient pas de couverture médicale au moment de la demande.

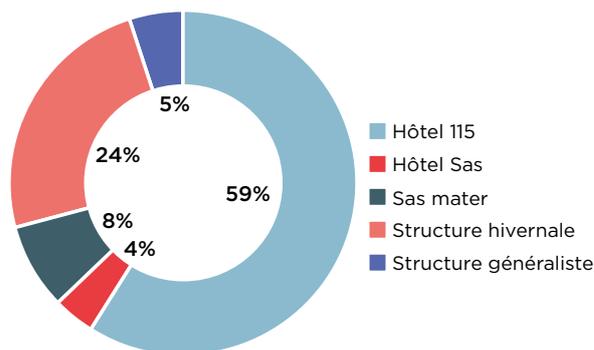
#### Couverture médicale au moment de la demande

	Effectif	% 2019	% 2018
<b>Droits absents ou en cours</b>			
Aucune	135	16%	18%
Ouverture de droits en cours	228	27%	18%
<b>Droits ouverts</b>			
AME	194	23%	26%
Régime général	269	33%	38%

### Des orientations conséquentes mais insuffisantes pour répondre aux demandes

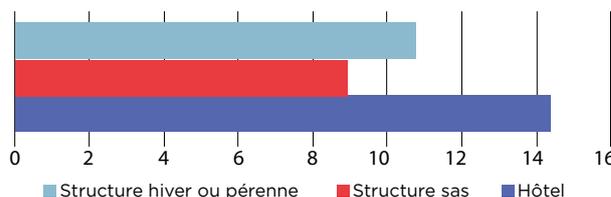
495 ménages ont pu être orientés vers un dispositif de mise à l'abri ou d'hébergement en 2019.

#### ORIENTATIONS



Pour ces orientations, les délais suivants ont été observés :

#### NOMBRE DE JOURS ENTRE LA RÉCEPTION DE LA DEMANDE ET L'ORIENTATION VERS UNE PLACE DISPONIBLE



La mise à l'abri en hôtel 115 est mobilisée à défaut de places d'hébergement adaptées, notamment pour les grandes compositions pour lesquelles même la recherche d'une solution hôtelière est longue et compliquée. Les places d'hébergement spécifiquement dédiées à la périnatalité s'adressent essentiellement aux femmes seules avec un ou deux enfants.

77 ménages n'ont pas pu être orientés faute de disponibilités :

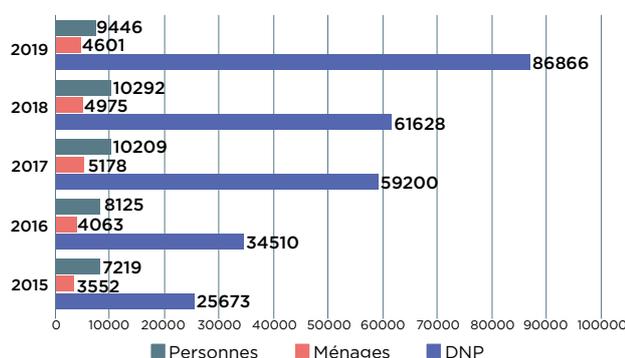
- 33 ménages ont été inclus dans le dispositif au cours de la grossesse et n'ont pu bénéficier d'aucune prise en charge jusqu'à l'accouchement, par manque de place sur l'ensemble des dispositifs ;
- 44 ménages ont quitté la maternité sans solution avec un nourrisson (soit un tiers de sorties sèches en plus par rapport à 2018).

## 4. LE PUBLIC EN DEMANDE NON POURVUE

### Les demandes non pourvues (DNP)

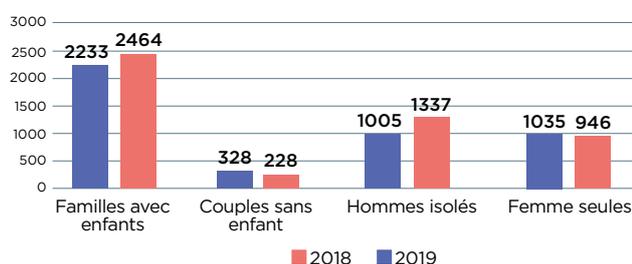
Les réponses négatives aux demandes de mises à l'abri formulées par les ménages en situation de rue auprès du 115-93, appelées DNP, ont explosé en 2019, le 115 recensant 86 866 DNP cette année. Faute de places disponibles, les recherches de solutions se sont avérées négatives pour 9 446 personnes différentes, représentant 4 601 ménages.

ÉVOLUTION DES DNP DE 2015 À 2019



Il ressort de l'observation de la typologie des ménages concernés qu'il s'agit pour près de 50% de familles avec enfants (49% des ménages), pour moins d'un quart d'hommes isolés (22%) et une proportion équivalente de femmes seules (22%), la part des couples ou groupes d'adultes sans enfant étant réduite (7%) en lien avec leur niveau de demande. Rapportée au nombre de personnes, la part des familles avec enfants est en revanche de 71%, contre 11% pour les hommes isolés et 11% pour les femmes seules, la part des couples et groupes d'adultes sans enfant restant identique (7%).

TYPLOGIE DES MÉNAGES EN DNP EN 2018 ET 2019



En 2018, 7553 personnes en familles ont été concernées par une DNP, contre 6740 en 2019.

Deux types d'évolutions du taux de DNP sont remarquables entre 2018 et 2019 : l'augmentation de la représentation des couples ou groupes d'adultes sans enfant (+44% en part des ménages et +46% en nombre de personnes) et des femmes seules (+9% dans les deux cas) et la diminution de la représentation des hommes isolés (-25% dans les deux cas) et celle des familles avec enfants (-9% en part des ménages et -11% en nombre de personnes).

D'un point de vue global, le nombre de DNP cumulées a ainsi augmenté de 41% en un an alors que ce chiffre, en constante augmentation depuis 2015 notamment, n'avait connu que 4,1% d'augmentation entre 2017 et 2018. La tendance pluriannuelle observée s'est donc largement renforcée cette année alors même que le nombre de personnes et de ménages concernés est lui en légère diminution (374 ménages et 846 personnes en moins sont sujets à des DNP en 2019 par rapport à l'année 2018, représentant une baisse de 8%).

L'hypothèse majeure d'explication de ce phénomène réside dans un accès aux solutions hôtelières qui semble plus difficile, comme l'illustrent notamment les difficultés rencontrées par les publics prioritaires que sont les femmes enceintes ou sortant de maternité sans solution d'hébergement (voir p. 48-49) ainsi que les femmes victimes de violences conjugales (voir p. 47-48). En effet, la fluidité hôtelière est insuffisante pour permettre l'accès de nombreux ménages qui sollicitent le 115, comme en témoignent la diminution des sorties recensées depuis l'ensemble des hôtels 115 en 2019 (voir p. 42) ainsi que la situation emblématique de l'hôtel Sas illustrée par l'allongement des durées des prises en charge et une rotation moindre qu'en 2018 (voir p. 43-44).

### La coordination de la veille sociale

En 2019, les relations entre les acteurs de la veille sociale se sont consolidées et la dynamique de travail déjà impulsée s'est intensifiée. Ainsi, les réunions se sont faites à un rythme bimensuel et quelques réunions thématiques ont pu être tenues sur des sujets sur lesquels les membres du groupe souhaitaient approfondir leur réflexion. Le groupe réalise un certain nombre d'enquêtes et de synthèses visant à mettre en lumière leur activité qui souffre encore aujourd'hui d'un manque de visibilité. En 2020, le SIAO concentrera particulièrement son intervention sur cet aspect.

Les travaux du groupe ont retenu l'attention de la Drihl qui y a participé plusieurs fois depuis le début de l'année, avec des objectifs multiples : mieux connaître les acteurs de premier accueil et mieux appréhender leurs besoins, participer à la réflexion sur une meilleure prise en charge des publics, s'appuyer sur ces acteurs pour la mise en place de certaines actions spécifiques (Plan canicule par exemple). La participation de la Drihl s'est traduite en fin d'année par une décision de financer les accueils de jour pour qu'ils s'équipent d'un outil de suivi d'activité qui devrait permettre d'approfondir le travail d'observation sociale animé par le SIAO.

# PERSPECTIVES 2020

**L'année 2020 sera une année particulière marquée par une situation sanitaire exceptionnelle qui imposera la recherche d'une continuité des activités dans un contexte dégradé et le dépassement de leurs missions habituelles par de nombreuses équipes du SIAO 93.**

La permanence de fonctionnement du 115 et la construction de réponses inédites de soutien aux besoins alimentaires des ménages en hôtels 115, notamment pendant la période de confinement, caractériseront la situation inédite connue en 2020, tout comme la prolongation générale de la période hivernale et le maintien prolongé sans précédent des capacités temporaires d'hébergement ouvertes ou la hausse conséquente du nombre de chambres d'hôtels mobilisées au profit des ménages en demande auprès du 115-93.

Par ailleurs, la généralisation de l'utilisation du SI-115, comme unique outil de traitement des situations prises en charge par le 115-93 et des demandes de mise à l'abri exprimées auprès de ce service, devient effective après plus d'un an d'utilisation partielle.

Cette généralisation s'accompagnera du passage à une nouvelle version du SI-SIAO, suite à une refonte en profondeur des systèmes d'information développés par la DGCS, devant permettre une meilleure intégration des volets 115 et Insertion ainsi que le partage d'une base de données unique pour l'ensemble des dossiers des personnes en demande de mise à l'abri, d'hébergement et de logement.

2020 sera également l'année d'un nouveau renforcement des moyens dédiés au 115 de la Seine-Saint-Denis grâce aux arbitrages menés par les services de l'Etat en fin d'année 2019 qui témoignent d'une reconnaissance des besoins du service par l'UT Drihl 93.

Ainsi, cinq nouveaux postes d'écouterants seront créés ainsi que deux nouveaux postes d'opérateurs de gestion hôtelière afin de soutenir le service 115 face au volume d'activité auquel il est confronté, tant du côté de la demande téléphonique de mise à l'abri que de celui de la gestion des prises en charge effectives en constante augmentation. Ce déploiement sera néanmoins impacté par le contexte national sanitaire et les difficultés de remplacement des personnes ayant quitté le service durant les premiers mois de l'année 2020.

Du côté de l'activité Rema, on devrait poursuivre la consolidation de liens de proximité avec les équipes des trois opérateurs de maraudes qui sillonnent le département, notamment avec un suivi approfondi des rencontres réalisées en vue de permettre une meilleure couverture du territoire et de mieux connaître les besoins de la Seine-Saint-Denis, tout en continuant un travail autour des situations remontées pour rechercher des solutions de mise à l'abri et hébergement.

L'année à venir devrait également voir le Groupement francilien de régulation hôtelière (GFRH) s'incarner, en prolongement du PHRH. Cet organe, rassemblant l'ensemble des SIAO franciliens, a pour objectif une meilleure maîtrise des nuitées hôtelières régionales, tant concernant leur localisation que concernant la qualité des chambres réservées par un service désormais unique de réservation hôtelière pour tous les 115 d'Ile-de-France.

Enfin, l'opération ciblée se poursuivra au cours de l'année à venir, permettant ainsi l'approfondissement de cette intervention sociale dédiée aux ménages pris en charge à l'hôtel par le 115 sans accompagnement social ni évaluation sociale à jour dans le SI-insertion. Cette action, initiée fin 2019 et devant se dérouler jusqu'en septembre 2020 à destination des ménages pris en charge par le 115 en Ile-de-France, entraîne un niveau élevé de sollicitations de l'équipe dédiée à la gestion hôtelière, notamment concernant les ménages mis à l'abri hors département.

Le service Gestion hôtelière sera donc impacté par cette opération ciblée, tout comme elle le sera par la mise en place des plateformes départementales d'accompagnement social sur chacun des territoires franciliens, soit au cours du second semestre 2020 soit au 1er janvier 2021. Ces nouveaux acteurs centraux de suivi et d'accompagnement social des ménages mis à l'abri en hôtels 115 seront des partenaires au quotidien du service dont le fonctionnement sera nécessairement à adapter au fur et à mesure de la mise en œuvre des plateformes.

# Hébergement

## Logement de transition



**5955**

PRIMO-DEMANDEURS  
EN 2019

2019



**9215**

DEMANDES  
REÇUES EN 2019

**3346**

PLACES  
D'HÉBERGEMENT



**56%**

PRÉCONISATIONS  
HEBERGEMENT

**SIAO**

**768** PLACES  
D'HÉBERGEMENT  
MISES À DISPOSITION  
DU SIAO (EN MÉNAGES)

**673**

MÉNAGES ADMIS  
EN STRUCTURES  
D'HÉBERGEMENT



**5800**

LOGEMENTS  
TEMPORAIRES  
& ADAPTÉS  
+1100 LOGEMENTS SOLIBAIL

**1236**

PLACES DE LOGEMENT  
DE TRANSITION  
MISES À DISPOSITION  
(EN MÉNAGES)

ADMISSIONS EN  
LOGEMENTS  
DE TRANSITION

**695**  
MÉNAGES

# L'HÉBERGEMENT ET LE LOGEMENT DE TRANSITION EN 2019

**E**n 2019, le besoin d'hébergement/logement de transition sur le territoire de la Seine-Saint-Denis a poursuivi son augmentation (+20%) quand le nombre de places de ces dispositifs n'a augmenté que de 5,5% pour les dispositifs d'hébergement et est resté stable pour les dispositifs de logement de transition. La volonté politique de l'Etat de ne pas créer de nouvelles places sur le territoire, déjà très investi et par crainte de provoquer un "effet d'appel d'air", continue de creuser l'écart entre le besoin et les places disponibles. De manière concomitante, en l'absence relative de stratégie régionale, les demandeurs continuent d'affluer sur le département, affluence notamment alimentée par le nombre important de personnes sans domicile. Conséquence directe, de nombreux dispositifs sont saturés, affichent des taux de rotation qui ne permettent pas d'assurer la fluidité nécessaire et qui ne respectent pas les caractéristiques théoriques de certains d'entre eux (notamment en termes d'inconditionnalité) et leur complémentarité s'en trouve mise à mal.

Dans ce contexte, le SIAO 93 poursuit sa quête d'amélioration du taux et des délais de traitement des demandes reçues afin de pouvoir quantifier le besoin mais également de repérer les situations les plus vulnérables en vue de les prioriser.

L'année 2019 a été marquée par la mise en œuvre de la réorganisation des services de l'association travaillée en 2018. L'objectif était notamment de renforcer les liens entre la régulation des dispositifs de mise à l'abri et d'hébergement d'une part et de renforcer les liens entre la régulation des dispositifs de logement de transition et d'accès au logement pérenne d'autre part. L'enjeu a donc été cette année de favoriser ces liens, sans détériorer ceux qui préexistaient. Ainsi, même si désormais le service de régulation des dispositifs d'hébergement ne se situe plus dans le même pôle que le service de régulation des dispositifs de logement de transition, ces activités conservent nécessairement des liens forts.

L'activité du service Hébergement a principalement

été marquée en 2019 par la création d'un poste de référent « parcours de soins complexes » ainsi que par la fusion des anciennes instances CTU et CPO en une commission unique : la concertation territoriale du SIAO (CTS). Ces deux innovations traduisent la volonté du SIAO de favoriser la prise en compte du parcours global des personnes accompagnées et accueillies, tout en encourageant la pluralité de regards sur les situations et les interactions entre les professionnels de différents dispositifs ou différents secteurs.

Par ailleurs, l'activité régulière s'est poursuivie. Globalement, elle se caractérise par une légère augmentation des admissions (+7%) et par un nombre de positionnements quasiment similaire, signe d'une meilleure adéquation entre les candidatures adressées et les attentes des structures. Enfin, le dispositif périnatalité continue sa progression traduisant un besoin de plus en plus prégnant sur le territoire relayé dans les positions associatives d'Interlogement93.

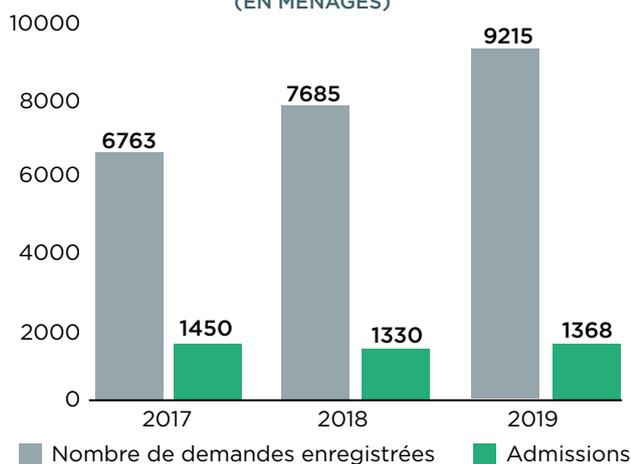
L'activité du service Accès Logement traduit une relative stabilité entre 2018 et 2019, en lien avec l'absence d'offre nouvelle en 2019 et ce, malgré une annonce d'une augmentation du parc de logements Solibail et de pensions de famille de la part des services de l'Etat, notamment dans le cadre de la montée en charge de la politique du Logement d'abord. L'élargissement des critères d'accès au Solibail dans le cadre de deux expérimentations constitue néanmoins une avancée significative.

Par ailleurs, l'activité du service Accès Logement est toujours marquée par un accroissement de la charge de travail relatif à la régulation des différents dispositifs exigeant des candidatures argumentées. Cela a d'ailleurs donné lieu à la création d'un poste de chargée de mission venu soutenir l'équipe spécifiquement sur la régulation du dispositif Logement d'abord.

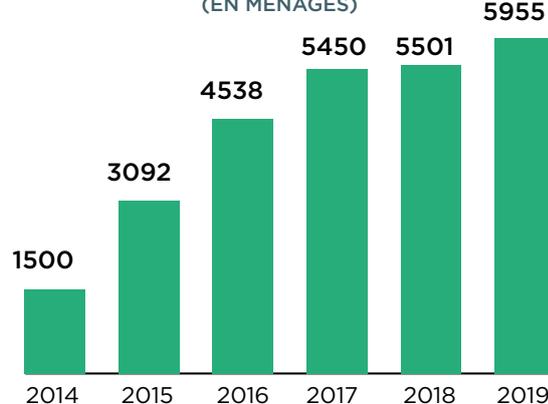
# I. LA DEMANDE D'HÉBERGEMENT-LOGEMENT DE TRANSITION

En 2019, le SIAO de Seine-Saint-Denis a reçu via l'application SI-SIAO des demandes d'hébergement ou de logement de transition concernant 9 215 ménages (+20% par rapport à 2018) et 18 545 personnes (+28%). Cette évolution suit globalement la tendance observée les années précédentes. Cette hausse peut notamment s'expliquer par une amélioration continue de la maîtrise des outils SIAO par les prescripteurs présents sur le territoire. En effet, des sessions de formation auprès des différents prescripteurs permettent à un plus grand nombre de partenaires de se saisir correctement de cet outil.

DEMANDES ENREGISTRÉES ET ADMISSIONS DEPUIS 2017 (EN MÉNAGES)



PRIMO-DEMANDEURS PAR AN (EN MÉNAGES)



64% des demandes reçues en 2019 concernaient des ménages primo-demandeurs, c'est-à-dire des ménages qui transmettaient une demande d'hébergement/logement de transition pour la première fois au SIAO de la Seine-Saint-Denis. Ce volume se situe dans les mêmes proportions que pour les années 2017 et 2018. La période 2014-2016 traduit une montée en charge liée à l'appropriation du SI-SIAO par les prescripteurs du territoire.

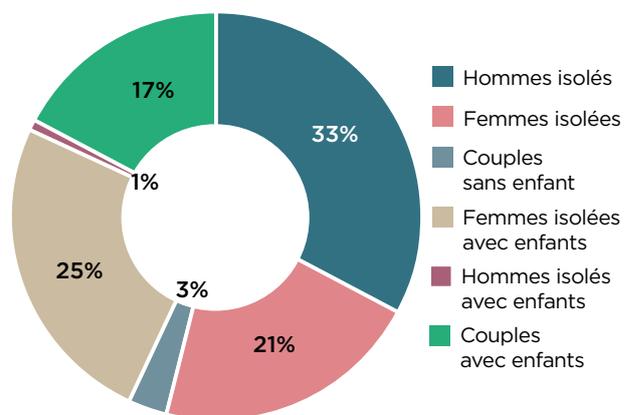
Elle peut également traduire une précarisation de plus en plus importante de la population séquanodionysienne.

## 1. LE PROFIL DES DEMANDEURS

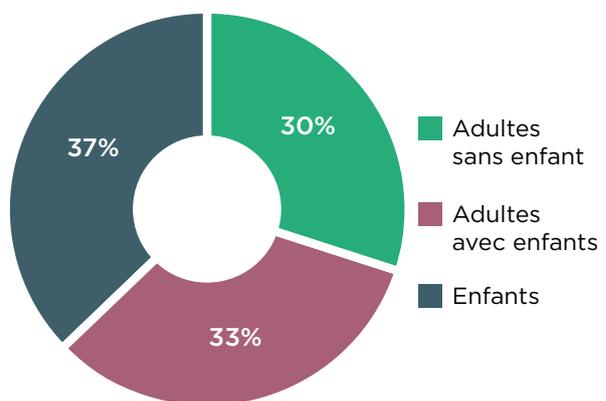
En 2019, la part des hommes isolés s'est réduite de 2 points par rapport à 2018 pour atteindre 33%. Concernant les ménages avec enfant(s), si la part des ménages composés de femmes seules avec enfants se réduit de 1 point, les couples avec enfants augmentent le plus (+3 points). En valeur absolue, ce sont les couples avec enfants qui augmentent le plus fortement (+44%), suivi des couples sans enfant (+33%), tandis que les hommes isolés et les femmes seules avec enfants augmentent respectivement de 13 et 15%, soit une évolution moins importante que celle de la demande en général (+20%). Les demandes de femmes isolées augmentent de 21%.

64% des demandes exprimées en ménages et 70% des demandes exprimées en personnes concernaient des primo-demandeurs.

TYPOLOGIE DES DEMANDEURS (EN MÉNAGES)



TYPOLOGIE DES DEMANDEURS (EN PERSONNES)



Les typologies de ménages avec enfant(s) progressent globalement plus que la moyenne, du fait de l'augmentation de la part des enfants (+1 point) et surtout des personnes adultes

avec enfants (+2 points). Les demandeurs en ménages isolés représentent désormais moins d'un tiers des personnes en demande (30%). Cette évolution peut être mise en lien avec l'évaluation (via notamment la création d'une demande SI-SIAO par l'équipe de la cellule d'évaluation sociale – voir p. 80-82) de plus en plus systématique des ménages mis à l'abri par le 115, pour lesquels la population la plus concernée reste les familles.

### Age et sexe des demandeurs

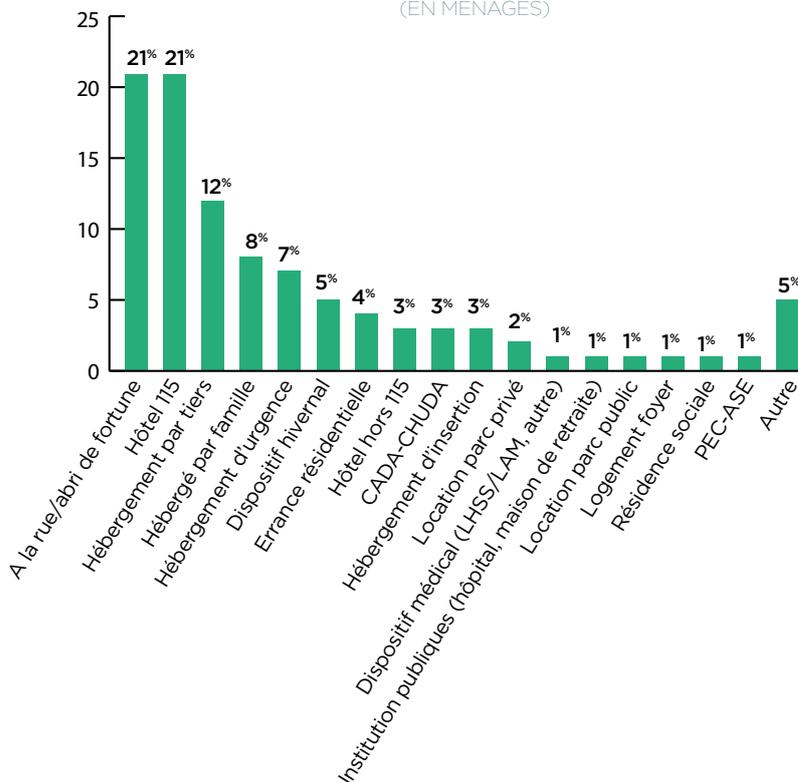
La répartition des personnes en demande par âge n'évolue que peu par rapport à 2018 et 2017. Le nombre de mineurs augmentant plus rapidement en valeur absolue (+32% contre +28% en personnes en moyenne), leur part augmente d'1 point. Les femmes demeurent, comme l'année dernière, majoritaires (52%, -1 point). A noter qu'en valeur absolue, c'est la tranche d'âge des moins de 3 ans qui augmente le plus fortement (+39%), suivie par les 65 ans et plus (+35%). Ceux-ci ne représentent néanmoins qu'1% du total, avec une large prééminence des hommes âgés. A l'inverse, c'est la tranche d'âge des 18-24 ans qui progresse le moins (+19%).

ÂGE ET SEXE DES DEMANDEURS



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

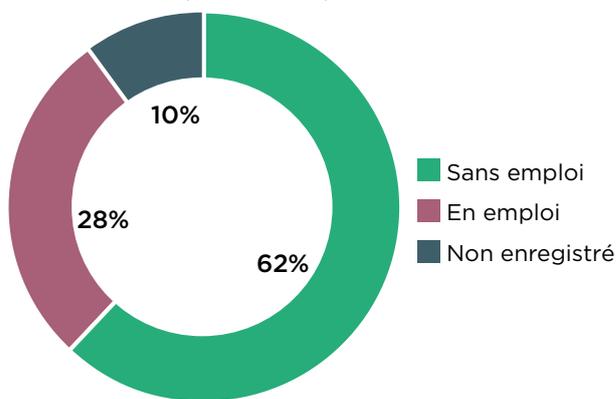
(EN MÉNAGES)



L'année 2019 a été marquée par la forte augmentation des demandes de ménages en hôtel 115 (+50% en valeur absolue). Cela est notamment dû à la mise en place de l'opération ciblée (voir p. 90), qui a permis d'évaluer la situation des ménages en hôtels et de réactiver des suivis sociaux, jusqu'ici dormants<sup>1</sup>. Dans le même temps, les ménages à la rue ou en abri de fortune voient leur part se réduire à 21% du total. On peut faire l'hypothèse que cela est lié à la difficulté croissante qu'ont ces ménages à accéder à un intervenant social. Enfin, les demandes concernant des personnes en structures d'hébergement (+56%) ou certaines structures de logement de transition (+75% pour les résidences sociales sans accompagnement) augmentent fortement. C'est le signe d'un travail de proximité entre ces dispositifs et le SIAO.

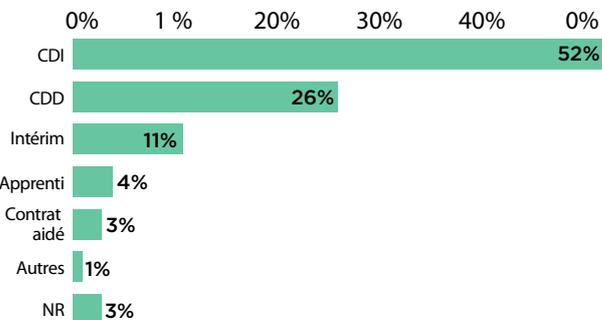
### Situation professionnelle des demandeurs de plus de 18 ans

(EN MÉNAGES)



Cette année, le volume de demandes dans lesquelles cette information n'est pas renseignée a fortement baissé, passant de 17% en 2018 à 10% en 2019. Cette évolution s'explique notamment par les nouvelles modalités de traitement de la demande mises en place par le SIAO de la Seine-Saint-Denis (voir p. 59). La part des personnes en CDI augmente de +4 points quand la part des personnes en CDD baisse de 3 points.

TYPE DE CONTRAT DES DEMANDEURS EN EMPLOI



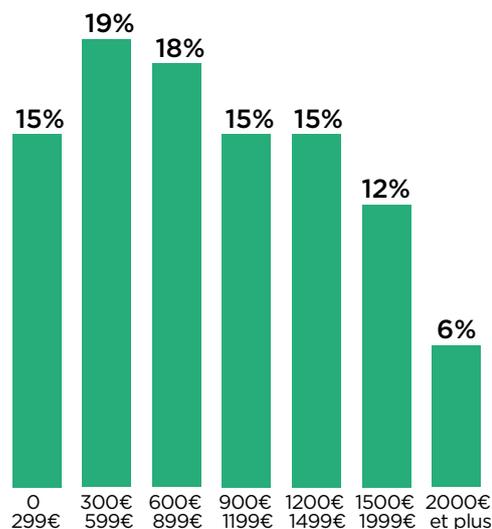
<sup>1</sup> L'opération ciblée permet, dans chaque département, d'évaluer les ménages mis à l'abri en hôtel 115. Si le ménage dispose déjà d'une évaluation sur le SI-SIAO, les équipes contactent l'intervenant social référent qui met à jour la demande. Pour plus d'informations, voir page 90.

### Ressources financières

Les nouvelles modalités de traitement de la demande permettent de mieux connaître les ressources des ménages. Pour 74% d'entre eux, l'information est disponible. Sur cet ensemble, 52% disposent de ressources inférieures à 900 euros. La part des ménages déclarant moins de 300 euros de ressources par mois atteint 15% (12% ne déclarent même aucune ressource). Il convient néanmoins de noter que ces données reposent sur la situation des ménages au moment de la réalisation de la demande.

Nous n'évoquons pas la situation administratives des ménages en demande dans nos observations car cet indicateur est davantage carencé que les années précédentes notamment du fait de l'instruction interministérielle « Ofii/SIAO » qui freine largement la communication de ces éléments par les prescripteurs (voir p. 20-21).

### RESSOURCES DES MÉNAGES



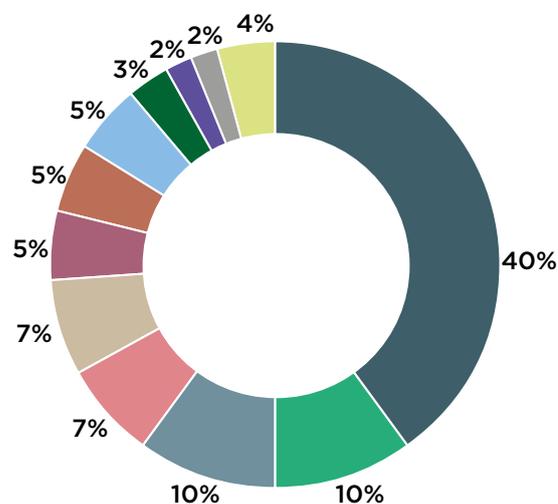
## 2. LES PRESCRIPTEURS ET LES PRÉCONISATIONS

### Les prescripteurs

En 2019, les principaux services prescripteurs restent l'action sociale municipale et départementale (40% des ménages concernés par une demande), les structures de veille sociale et les différents services d'Interlogement93 (10% chacun) et enfin les missions locales et services hospitaliers (7% chacun).

En valeur absolue, les structures d'hébergement comme les CHS et les CHRS sont celles qui connaissent les augmentations les plus fortes (respectivement +44% et +40%). Cela est à mettre en lien avec le travail de partenariat important qui a été réalisé entre ces structures et le SIAO 93 cette année, tout comme les CADA, HUDA et CPH (+39%). L'action sociale municipale et départementale est le premier type de prescripteur pour toutes les typologies de ménages mais c'est encore plus vrai pour les familles monoparentales (53% des ménages pour cette typologie).

### PRESCRIPTEURS À L'ORIGINE DES DEMANDES



- Action sociale municipale et départementale
- Veille sociale
- Interlogement93
- Structures d'hébergement
- Missions locales
- Services hospitaliers
- Structures d'accompagnement social
- CADA/HUDA
- Opérateur régional d'accompagnement (CRF)
- Médico-social
- Logement de transition
- Autres

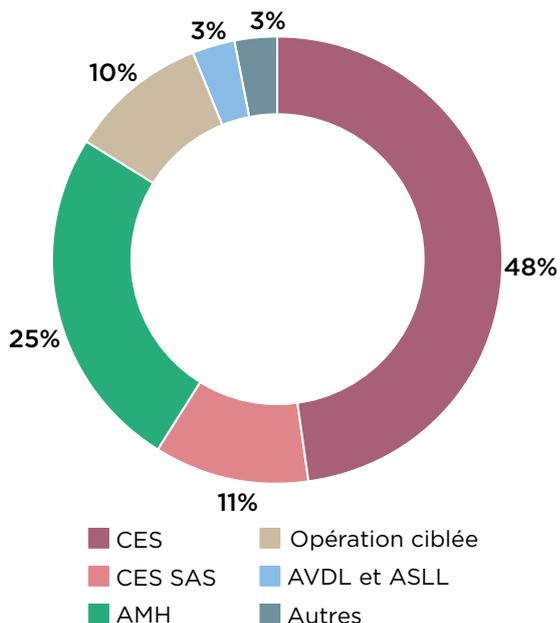


### Les prescripteurs internes d'Interlogement93

Globalement, les demandes (en ménages) émanant des services d'Interlogement93 augmentent plus rapidement que la moyenne (+25%). La cellule d'évaluation sociale (CES) est à l'origine de la plus grande part. Dans leur ensemble, les services de diagnostic social (CES, CES Sas et « opération ciblée ») représentent 69% de l'ensemble des demandes, en ménages différents, réalisées par les services d'Interlogement93. Le service d'accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH) concentre le quart des demandes en ménages.



SERVICES D'INTERLOGEMENT93 À L'ORIGINE DES DEMANDES (EN % DES MÉNAGES)



### Les qualifications du SIAO 93

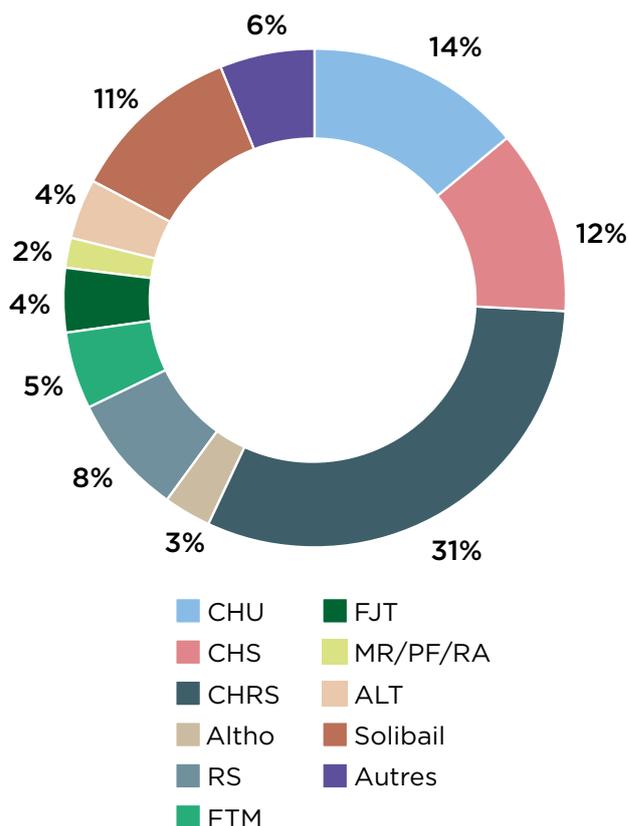
L'essentiel des préconisations du SIAO 93 se tourne vers des inscriptions sur des listes d'attente de structures d'hébergement (60%, -5 points). Si les CHRS restent le type de structure le plus sollicité, avec 31% du total des inscriptions, ils sont en forte baisse (-5 points), tout comme les CHU (-4 points). A l'inverse, les inscriptions sur liste d'attente « logement » représentent 40% du total, avec une prééminence de l'intermédiation locative (Solibail), des résidences sociales sans accompagnement et du logement social pérenne de droit commun. Les trois dispositifs qui voient leur part dans le total des inscriptions augmenter le plus sont le logement pérenne, le Solibail et les FTM, qui augmentent de 2 points chacun par rapport à l'année précédente.

### Les préconisations et qualifications

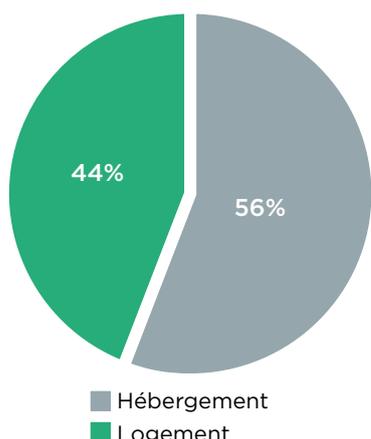
#### Les préconisations des prescripteurs

Le SIAO 93 demande aux prescripteurs de préciser, pour au moins une des trois prescriptions possibles, si selon eux le ménage qu'ils accompagnent relève davantage d'un dispositif d'hébergement ou de logement. 56% des prescriptions, exprimées en ménages, concernaient cette année des dispositifs d'hébergement et 44% des dispositifs de logement de transition ou le logement pérenne.

QUALIFICATIONS DU SIAO (EN % DES MÉNAGES INSCRITS SUR LISTE D'ATTENTE)



PRÉCONISATIONS DES PRESCRIPTEURS (EN MÉNAGES)



### 3. LE TRAITEMENT DES DEMANDES

En 2019, le SIAO de la Seine-Saint-Denis a reçu 9 963 demandes (+30% par rapport à l'année précédente). Comme chaque année, le volume de demandes transmises ou mises à jour qui doit être traité augmente, générant ainsi un accroissement de la charge de travail du SIAO et de ses partenaires. Malheureusement, cela continue à se traduire par un retard de traitement des demandes qui a parfois atteint 4 mois en 2019.

#### Durée de validité d'une demande pour le SIAO 93

Une demande transmise au SIAO 93 doit être mise à jour autant que de besoin et au minimum tous les 6 mois. Au-delà de ce délai, elle passera au statut « à mettre à jour » et ne sera plus considérée comme active.

Il est important que les prescripteurs activent les notifications sur l'interface SI-SIAO afin que des emails leur soient automatiquement envoyés lorsqu'une action est attendue.



ne bénéficient pas toujours d'une lecture concertée. Ce traitement des demandes donne lieu à plusieurs possibilités :

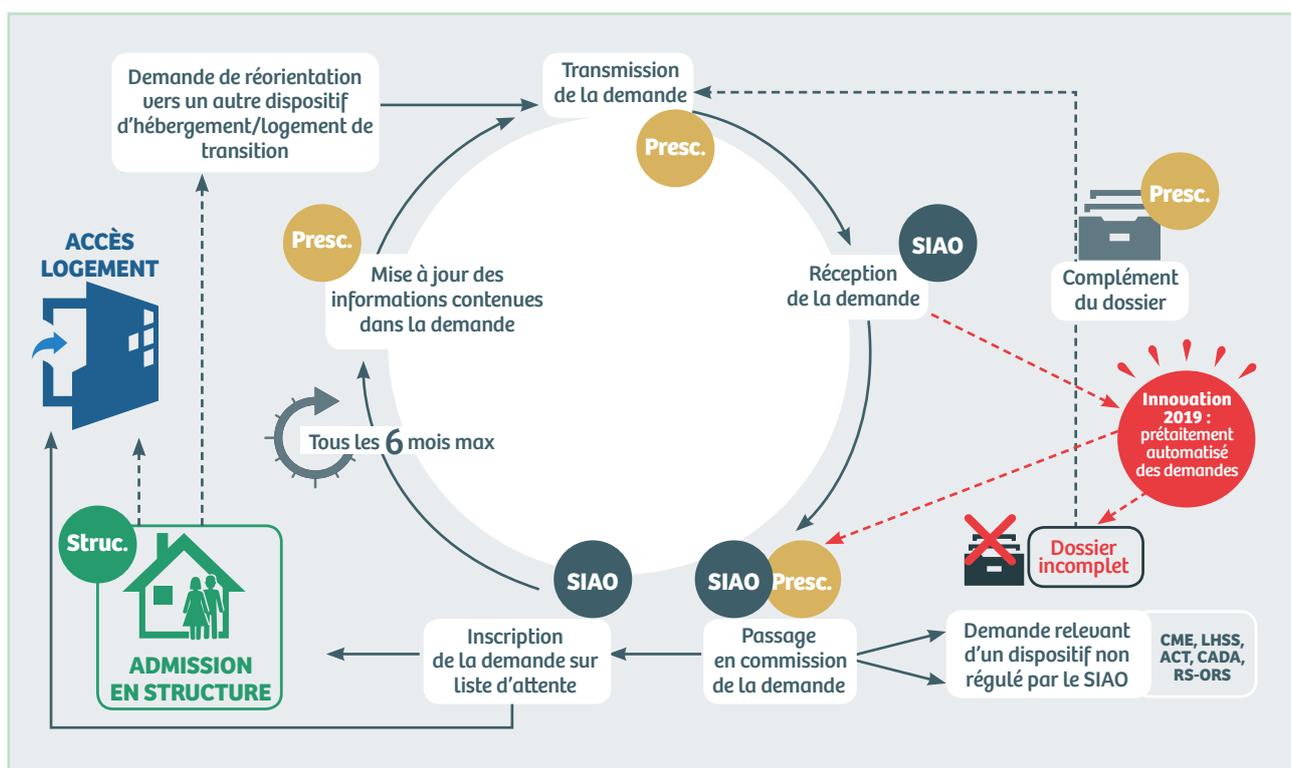
- Un positionnement sur une ou plusieurs listes d'attente ;
- Un renvoi de la demande au prescripteur dans le cas d'une demande de complément d'informations ;
- Une annulation de la demande dans le cas où elle relève d'un dispositif non régulé par le SIAO.

Le traitement des demandes consiste à étudier le plus collégalement possible les éléments transmis. Idéalement et réglementairement, cette lecture se fait dans des instances réunissant des équipes du SIAO ainsi que des partenaires, permettant ainsi un regard croisé sur les situations. Malheureusement, au regard du volume de demandes à traiter et des carences de participation des partenaires, ce principe n'est pas toujours respecté et malgré les instances dédiées qui réunissent les acteurs précités, les évaluations

Demandes traitées en commissions : **65%** DES DEMANDES REÇUES MENSUELLEMENT

Demandes en complément d'informations : **35%** DES DEMANDES REÇUES MENSUELLEMENT

#### CIRCUIT D'UNE DEMANDE AU SIAO 93 EN 2019



## Pré-traitement des demandes

Face au volume important de demandes à traiter, le SIAO 93 a mis en place, au début de l'année 2019, un module de pré-traitement automatisé des demandes reçues via l'application SI-SIAO. Ce dernier repose sur la base de 30 données relatives aux ménages, jugées nécessaires pour pouvoir assurer un traitement qualitatif des demandes. Ces items ont été identifiés par les différents services du SIAO au sein d'un groupe de travail dédié. Ainsi, si ces informations ne sont pas ou sont mal renseignées, la demande sera considérée comme incomplète, ne passera pas en commission et sera directement renvoyée au prescripteur.

### Items nécessaires pour un traitement optimal des demandes

NOM
PRÉNOM
SEXE
DATE DE NAISSANCE
RÔLE
STRUCTURE D'ACCUEIL
TYPE DE SERVICE
TYPE DE DEMANDE
NOM
TÉLÉPHONE
COURRIEL
TYPOLOGIE DU MÉNAGE
NOMBRE DE PERSONNES DU MÉNAGE
SITUATION AU MOMENT DE LA DEMANDE
MOTIF DE LA DEMANDE
DISPOSITIF
TYPE D'ÉTABLISSEMENT NIVEAU 1
TYPE DE PLACE
SITUATION MATRIMONIALE
INFORMATIONS RELATIVES AUX ENFANTS
EN EMPLOI
DEMANDEUR D'EMPLOI
ETUDIANT
RETRAITÉ
SANS RESSOURCE
TYPE DE RESSOURCES
EXPÉRIENCE DE LOGEMENT AUTONOME
DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL
PASSAGE EN COMMISSION DALO
PASSAGE EN COMMISSION DAHO

Le pré-traitement automatisé abouti à une classification des demandes selon deux modalités : les demandes complètes et cohérentes qui sont ensuite étudiées en commissions et les demandes incomplètes ou pour lesquelles certains éléments sont incohérents qui sont renvoyées vers le prescripteur pour une demande de clarification ou de complément d'informations. Dans ce second cas, un email est envoyé au prescripteur indiquant les éléments qui sont à préciser. La demande doit alors être complétée et renvoyée au SIAO.

Lors de la mise en place de cet outil début 2019, le taux de demandes renvoyées aux prescripteurs

pouvait atteindre 50%. Il est ensuite progressivement descendu pour atteindre environ 20% à la fin de l'année, preuve que les prescripteurs des demandes se sont saisis de ce nouveau mode de fonctionnement et que les demandes transmises sont de plus en plus complètes.

En 2020, toujours dans le but de réduire au maximum le délai de traitement des demandes reçues, le SIAO va poursuivre son travail de pré-traitement automatisé des demandes.

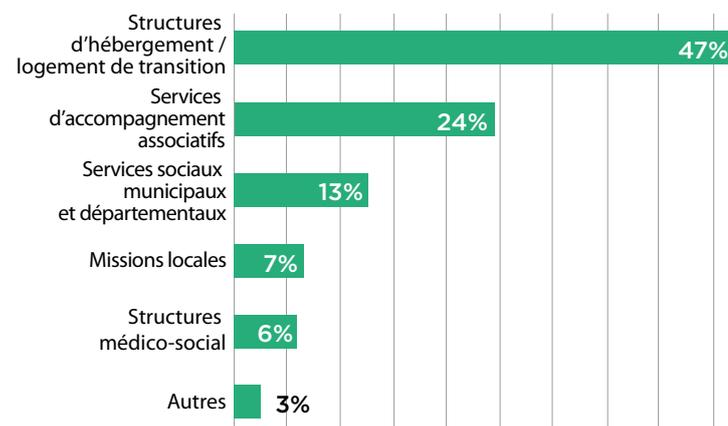
## La Commission du traitement de la demande (CTD)

La majorité des demandes reçues par le SIAO est traitée en commission du traitement de la demande (CTD). Cette instance, créée en 2017, réunit hebdomadairement tous les partenaires du SIAO ayant la qualité de prescripteurs de demandes pour des ménages qu'ils accompagnent sur le territoire de la Seine-Saint-Denis.

En 2019, face au volume de plus en plus important de demandes transmises et à un désinvestissement des CTD externes, Interlogement93 a mis en place une nouvelle instance, dérivée de celle précitée : la CTD interne. Elle réunit les travailleurs sociaux d'Interlogement93 et a également vocation à traiter les demandes reçues par le SIAO.

### CTD externe

#### RÉPARTITION DES PARTICIPATIONS EN CTD EXTERNE



En 2019, la CTD externe, organisée à un rythme hebdomadaire, a connu une forte baisse de fréquentation par rapport à l'année précédente, accusant une diminution d'un tiers des participations et de près de 40% des associations représentées.

### CTD interne

Cette nouvelle instance, initiée courant 2019, a été organisée à un rythme mensuel. Réunissant une moyenne de 10 travailleurs sociaux des différents services d'Interlogement93, cette initiative a permis de résorber une partie du retard accumulé mais n'a pas permis de suffisamment réduire le délai de traitement.

**201**  
(-31%)  
Nombre de participations

**132**  
(-48%)  
Nombre de participants



**58**  
(-40%)  
Nombre d'associations représentées

Nombre d'instances organisées :

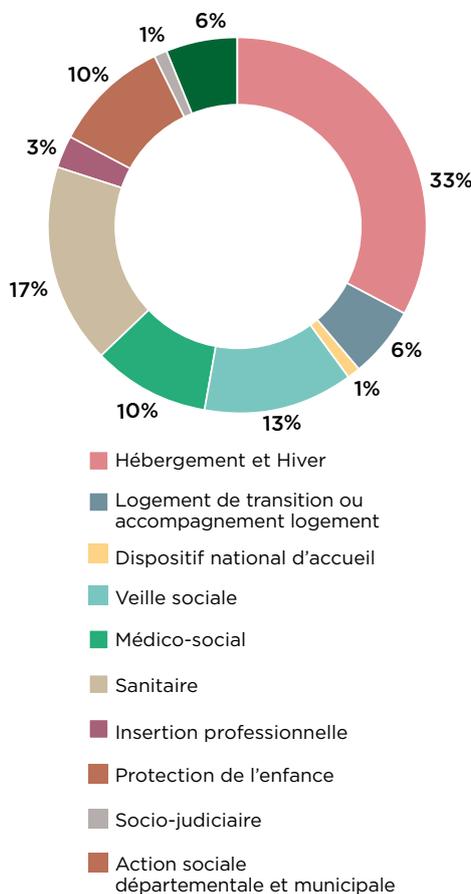
**12**

Nombre moyen de participants :  
**10/commission**

### La Concertation territoriale du SIAO (CTS)

En 2019, la CTU et la CPO ont fusionné en une seule et même instance, appelée Concertation territoriale du SIAO, et ayant lieu chaque vendredi matin à 9h30. Sans inscription et ouvert à tous les acteurs du territoire en lien avec les publics à la rue et mal logés, cet espace permet d'engager une réflexion collective autour de cas dits « complexes ». Au cours de l'année, 63 commissions ont été organisées dans les locaux du SIAO et 281 personnes différentes y ont participé. 114 situations, majoritairement des hommes et femmes isolées, ont été recensées comme particulièrement vulnérables et nécessitant une intervention prioritaire du SIAO. Toutes ces personnes n'ont malheureusement pas pu être orientées sur l'année.

#### RÉPARTITION DES PARTICIPATIONS EN CTS



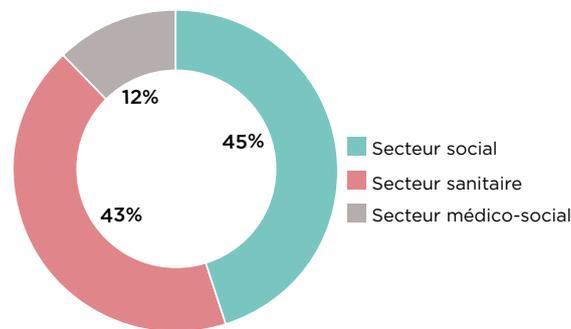
### La Concertation technique de l'urgence (CTU) délocalisée

Au regard des besoins prégnants sur le territoire de Saint-Denis et des retours positifs des participants à la Concertation territoriale du SIAO (CTS), la ville de Saint-Denis, le Centre hospitalier Delafontaine et le SIAO ont mis en place, depuis 2016, une expérimentation visant à délocaliser cette instance au sein même de l'hôpital. Ce projet était issu du constat que bon nombre de situations dites bloquées révélaient un cumul de problématiques sociales et sanitaires et aboutissant à un parcours complexe.

L'objectif de cette action était d'approfondir le lien entre les secteurs médical et social autour de situations de personnes mêlant problématiques de santé lourdes et problématiques d'hébergement/logement.

En 2019, cette instance s'est tenue à un rythme bimestriel. Cette année a par ailleurs été l'occasion de procéder à une évaluation qui s'est révélée être très positive. Les relations entre les professionnels des deux champs ont effectivement gagné en qualité et une meilleure compréhension mutuelle a abouti au déblocage d'un certain nombre de situations. Les modalités de poursuite de cette instance seront déterminées en 2020.

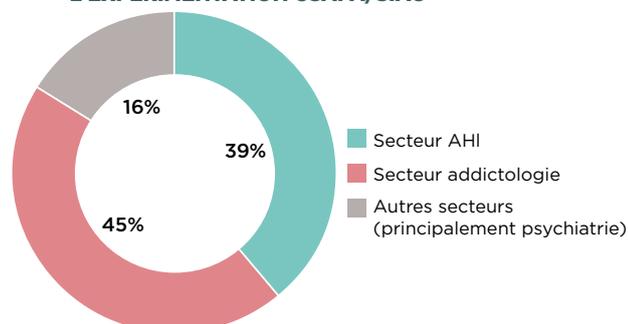
#### PARTICIPANTS À LA CTU DÉLOCALISÉE



### L'expérimentation Csapa/SIAO

Toujours dans une logique d'amélioration de la connaissance mutuelle et de développement partenarial, centrée sur les situations des personnes accueillies et accompagnées, le SIAO 93 a mis en place, depuis 2014, une expérimentation réunissant à un rythme bimestriel le SIAO, des structures d'hébergement et des Csapa. Ces rencontres avaient pour objectif d'apporter un regard croisé sur des situations de personnes cumulant problématiques d'addiction et d'hébergement et d'assurer une prise en charge globale des personnes en organisant la coordination des acteurs dont l'action conjointe était nécessaire pour une amélioration de leur accompagnement. L'évaluation, également réalisée en 2019, révèle que cette action a permis de resserrer les liens entre les partenaires impliqués, d'améliorer la qualité de prise en charge du public sous l'emprise de l'alcool dans les structures d'hébergement impliquées et dès lors, de renforcer la coordination autour de leur parcours. Les conditions de la poursuite, et très certainement de l'élargissement de cette instance, seront travaillées en 2020.

#### PARTICIPANTS À L'EXPÉRIMENTATION CSAPA/SIAO



**21 CTU**  
délocalisées  
organisées  
depuis 2016

**69**  
situations  
traitées

**29%**  
des situations  
présentées  
concernaient  
des personnes  
hospitalisées

**69**  
situations  
traitées

**95%**  
des situations  
présentées  
concernaient  
des personnes  
isolées

## II. LES RÉPONSES

L'année 2019 marque la mise en œuvre de la réorganisation des services de l'association qui a aussi concerné le service Insertion. En effet, si le service Insertion du SIAO 93 a été divisé en deux entités distinctes (La partie hébergement intégrée au pôle Mise à l'abri et hébergement et la partie logement accompagné, adapté et intermédiation locative au pôle Accompagnement social et accès au logement), ce n'est que pour répondre au mieux aux besoins protéiformes du territoire et des personnes qui le caractérisent.

Cette décision de séparation provient en premier lieu de l'observation des liens très étroits, préexistants à la réorganisation, entre l'hébergement, la mise à l'abri et les structures de veille saisonnière. En second lieu, elle découle d'un souhait de l'équipe en place de pouvoir proposer aux prescripteurs, pouvant méconnaître les dispositifs complexes de relogement, une plateforme offrant l'ensemble des possibilités d'orientation aux ménages relevant de l'accès à tous les types de logement proposés par le SIAO 93 grâce aux contingences préfectorales. C'est la complexité de cette mise en œuvre qui ne nous a pas permis de proposer dès cette année deux parties distinctes dans ce rapport d'activité, même si, dans les faits, il y a depuis janvier 2019 deux pôles qui ont pour objets d'orienter des ménages vers des dispositifs d'hébergement ou de logement.

DONNÉES 2014-2019 DE L'HÉBERGEMENT ET DU LOGEMENT DE TRANSITION EN SEINE-SAINT-DENIS (EN MÉNAGES)		2014	2017	2018	2019	Variat° 2014/2019 (en%)	Variat° 2017/2019 (en%)	Variat° 2018/2019 (en%)
Hébergement	MAD*	485	835	799	768	58	-8	-4
	Positionnements	482	888	911	904	88	2	-1
	Admissions	352	635	621	673	91	6	8
Logement adapté/ accompagné	MAD	209	803	611	666	219	-17	9
	Positionnements	382	862	662	703	84	-18	6
	Admissions	145	438	363	366	152	-16	1
Solibail	MAD	1212	675	575	570	-53	-16	-1
	Positionnements	497	1051	575	570	15	-46	-1
	Admissions	164	378	346	329	101	-13	-5

\*Mises à disposition

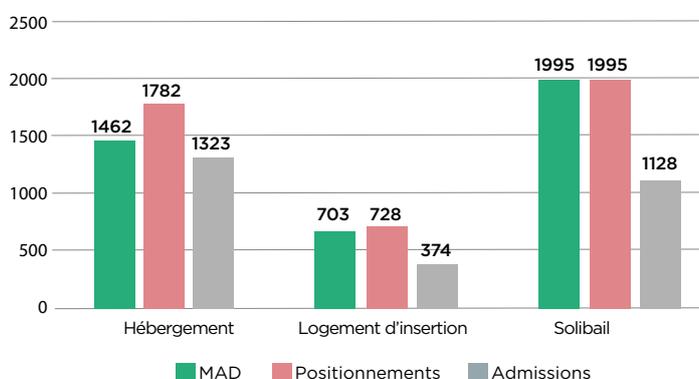
### 1. L'HÉBERGEMENT

L'activité du service Hébergement, constitué de 5 ETP de chargés de mission, regroupe une pluralité d'actions visant à améliorer le parcours des personnes qui sollicitent le SIAO par l'intermédiaire d'un travailleur social. Le service fait partie intégrante du pôle Mise à l'abri et hébergement du SIAO 93.

L'aller-vers auprès des partenaires de la Seine-Saint-Denis est un objectif important du service et vise à améliorer la compréhension du secteur – son organisation, ses capacités et ses carences structurelles – par les professionnels du département. L'année 2019 a été marqué par plusieurs changements majeurs :

- L'arrivée d'une référente « parcours de soins complexes » au sein du service ;
- La transversalité des missions et l'arrêt des références par dispositifs ;
- L'inscription de la mission « périnatalité » au sein du service ;

#### MISES À DISPOSITION, POSITIONNEMENTS ET ADMISSIONS EN HÉBERGEMENT ET LOGEMENT DE TRANSITION EN 2019 (EN PERSONNES)



- La fusion des commissions CPO (Commission Partenariale d'Orientation) et CTU (Concertation Technique de l'Urgence) en un seul espace dénommé CTS (Concertation Territoriale du SIAO) ;
- L'animation d'un réseau de partenaires toujours plus important.

Le parc d'hébergement régulé par le SIAO 93 est composé de 3 346 places en 2019, réparties en 4 dispositifs distincts : Centre d'hébergement d'urgence (CHU), Centre d'hébergement de stabilisation (CHS), Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) et Alternative à l'hôtel (dite « Altho »). 4 sites dits « Sas » accueillent spécifiquement des ménages relevant de la périnatalité. Chaque dispositif propose ensuite son propre projet d'accueil et d'accompagnement et des critères d'admissions leur sont spécifiques.

Par ailleurs, d'autres facteurs entrent en jeu pour déterminer le dispositif le plus adapté à un ménage : sa localisation sur le territoire, le type d'accompagnement proposé, les modalités d'accueil en fonction du bâtiment et de l'accessibilité, la présence de chambres individuelles, etc.

Ainsi, une fine connaissance du parc d'hébergement est indispensable pour une régulation adaptée. En 2019, 77 rencontres ont été organisées entre le service Hébergement du SIAO 93 et les équipes des structures de mise à l'abri et d'hébergement du territoire. Six rencontres ont également été organisées avec les personnes accueillies dans les accueils de jour du territoire afin d'évoquer le fonctionnement du 115 et de la période hivernale.

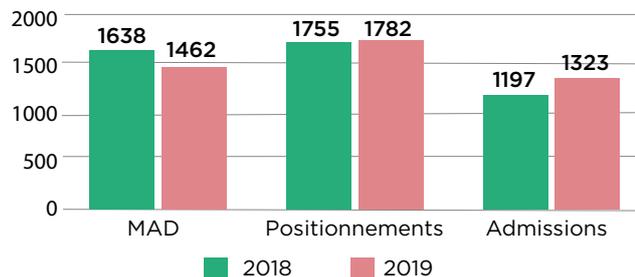
	Nombre de places disponibles*	Nombre de places mises à disposition en 2019	Nombre de personnes orientées en 2019	Nombre d'admissions effectives en 2019	Taux de rotation sur l'année 2019 (%)
CHU	1392	647	726	605	43,50
CHS	396	127	170	132	33
CHRS	1161	376	505	310	27
Altho	333	237	303	201	60
Sas Mater	64	75	78	75	117
<b>Total</b>	<b>3346</b>	<b>1462</b>	<b>1782</b>	<b>1323</b>	

\*Il est à noter que 158 places ont été pérennisées à l'issue de la période hivernale 2018-2019, dont 154 étaient destinées à des ménages avec enfants (131 en CHU, 23 en structures dites Altho) et 4 places pour femmes seules en CHU.

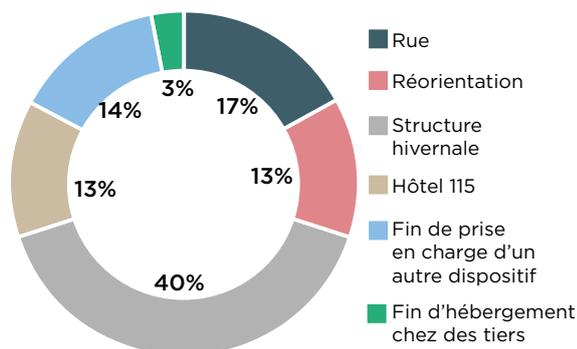
En 2019, 1462 places ont été mises à disposition du SIAO, soit 44% des places globales. La fluidité présente des écarts significatifs entre les dispositifs. Les Sas dédiés à la périnatalité par leur projet et leur objet profitent d'une fluidité liée aux possibilités de réorientations vers le parc hôtelier (117%). Les CHRS présentent la fluidité la plus faible (27%), en lien notamment avec les situations complexes accueillies, les délais relatifs à l'ouverture des droits ainsi que les délais d'accès au logement social qui s'allongent.

Bien que l'on observe une diminution du nombre de mises à disposition de l'ordre de 4%, le nombre de positionnements est stable et les admissions augmentent de 7%, signe d'une meilleure adéquation entre les orientations réalisées et les profils attendus par les structures. En effet, les structures d'insertion notamment cumulent plusieurs critères qui nécessitent un travail de recherche conséquent afin d'éviter les refus d'admission par les structures.

#### EVOLUTION DES ORIENTATIONS EN HÉBERGEMENT SUR 2 ANS (EN PERSONNES)



#### SITUATION D'HÉBERGEMENT DES PERSONNES AU MOMENT DE L'ORIENTATION EN STRUCTURE D'HÉBERGEMENT



La continuité de prise en charge est aujourd'hui le premier critère d'orientation ; aussi, les réorientations en sortie de structures de mise à l'abri hivernales représentent à elles-seules 40% des orientations et participent de fait à une importante iniquité d'accès à l'hébergement sur le territoire : les personnes accueillies sur le parc hivernal sont prioritaires pour limiter les remises à la rue lors des fermetures. 17% seulement des orientations concernent des personnes en situation de rue au moment de leur orientation.

#### Groupe Altho

Le groupe Altho a été instauré lors de la mise en place progressive du dispositif en 2017. Il consiste à mettre en lien tous les travailleurs sociaux et responsables des structures Altho pour avoir un temps d'échange et de réflexion. En 2019, les acteurs du groupe ont souhaité faire découvrir ce dispositif parfois mal connu à tous les professionnels du territoire. Trois rencontres ont eu lieu et ont permis d'échanger notamment autour la préparation d'une présentation publique du dispositif (initialement prévue en avril 2020) et sur les points de blocages rencontrés lors de l'accompagnement qui entraînent un dépassement de la durée de séjour prévue sur le dispositif (6 mois renouvelables une fois). Chaque rencontre se fait sur les différents sites pour découvrir chacun des lieux. Comme chaque site fonctionne différemment (diffus ou collectif, équipe pluridisciplinaire ou équipe de travailleurs sociaux, prestations différentes...), les travailleurs sociaux ont ainsi l'occasion d'échanger autour des fonctionnements de chacun.

### Parcours de soins complexes

En 2019, l'Agence régionale de Santé a apporté son soutien au SIAO 93 par le financement d'un nouveau poste afin d'assurer une référence et un suivi des personnes présentant un parcours de soins complexe. L'infirmière dédiée à cette action assure ainsi un lien avec les équipes internes, les partenaires, les services sociaux hospitaliers et les acteurs médicaux-sociaux du territoire. De septembre à décembre 2019, 90 ménages ont fait l'objet d'une intervention dans ce cadre, majoritairement des hommes isolés (45%). Les problématiques d'ordre

psychiatrique sont les plus fréquentes (41%) et 31% des sollicitations concernent des personnes accueillies en structure de mise à l'abri ou d'hébergement. La chargée de mission est en outre sollicitée par :

- Les équipes mobiles d'intervention sociale du SIAO 93 (24%)
- Le 115 et les dispositifs de veille sociale (accueils de jour et Rema) (18%)
- Le service Hébergement et ses partenaires (dont CTS) (17%)
- Les hôpitaux et structures médico-sociales (10%)

## 2. LE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ/ADAPTÉ (RÉSIDENCE SOCIALE, FOYER DE TRAVAILLEURS MIGRANTS, FOYER DE JEUNES TRAVAILLEURS ET RÉSIDENCE JEUNES ACTIFS, PENSION DE FAMILLE ET RÉSIDENCE ACCUEIL, ALT1)

A l'instar de 2018, l'année 2019 n'a pas été marquée par l'ouverture de nouvelles structures et ce, quel que soit le dispositif de logement adapté/accompagné. Faute d'ouvertures, le *turnover* au sein des structures de logement adapté/accompagné n'a pas été suffisant pour proposer à l'ensemble des demandeurs une orientation vers les structures adaptées à leurs besoins.

### Les mises à disposition de logements adaptés/accompagnés

On note une légère hausse des mises à disposition de logements (+9%) entre 2018 et 2019, principalement dû aux dispositifs dédiés aux jeunes (+10 points).

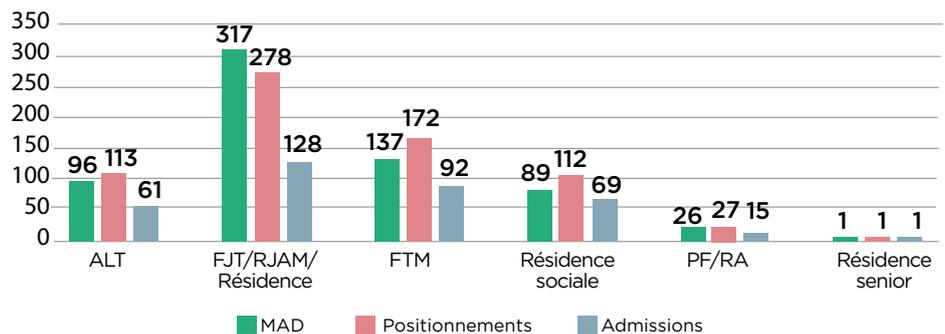
Nous regrettons, sans être en mesure de l'expliquer, la baisse significative des mises à disposition de places en résidence sociale (-8 points), qui demeure le dispositif accessible au plus grand nombre des demandeurs, sans être en mesure de l'expliquer.

### Les propositions de candidatures aux gestionnaires

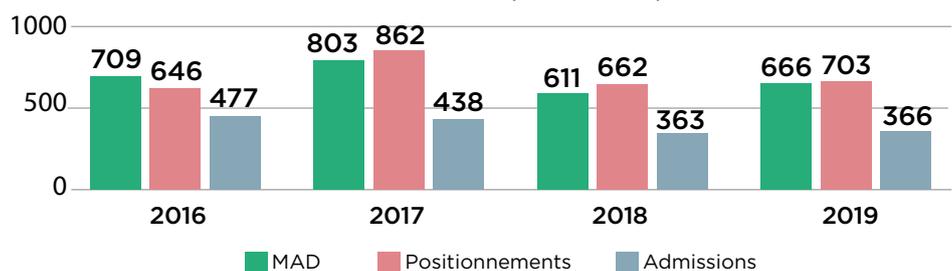
La légère hausse des positionnements réalisés par le SIAO 93 entre 2018 et 2019 (+6%) est directement liée à la hausse des mises à disposition de logements.

Sur l'ensemble des dispositifs, le SIAO 93 propose en moyenne un peu plus d'un candidat par lot mis à disposition par les gestionnaires (taux de positionnement sur MAD de 1,04). Ce taux reste, comme les années précédentes, très variable en fonction des dispositifs et des candidatures qui sont envoyées par les prescripteurs. En effet, on note des écarts importants de

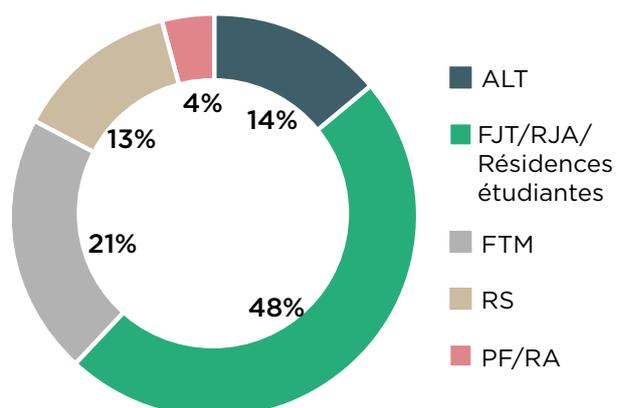
LES DONNÉES DU LOGEMENT ADAPTÉ/ACCOMPAGNÉ EN 2019 (EN MÉNAGES)



MAD, POSITIONNEMENTS ET ADMISSIONS EN LOGEMENT ADAPTÉ/ACCOMPAGNÉ ENTRE 2016 ET 2019 (EN MÉNAGES)



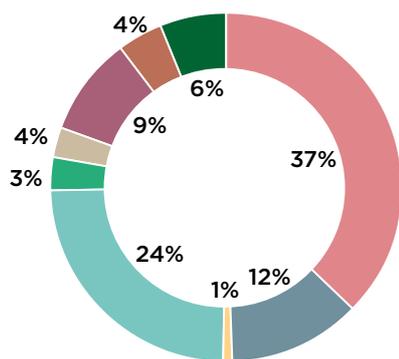
TYPLOGIE DES LOGEMENTS MIS À DISPOSITION EN 2019



réponse aux mises à disposition en fonction des dispositifs. Si, pour certains dispositifs, nous proposons 1,3 ménages pour un logement, nous rencontrons toujours de grosses difficultés à proposer des candidatures pour les dispositifs jeunes hors ALT (0,65 candidat pour un logement de type FJT ou RJA proposé).

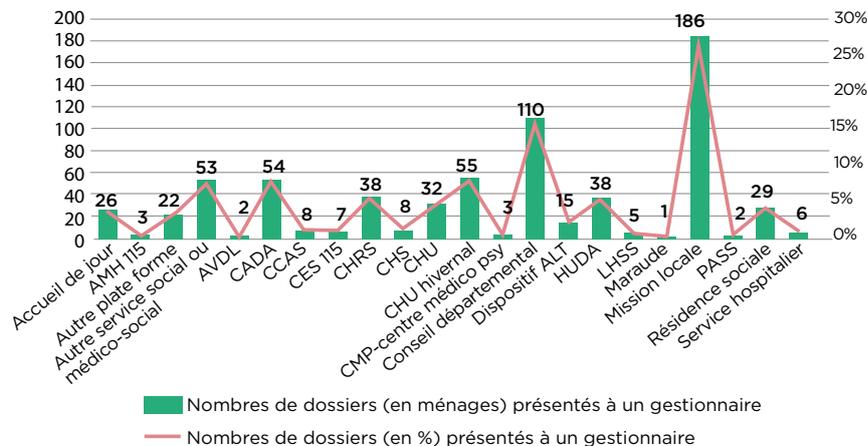
La pratique entendue avec les gestionnaires de ne proposer qu'un candidat par logement afin d'éviter la concurrence des publics réduit d'autant notre capacité à proposer le candidat « idéal » aux gestionnaires. On relève toutefois une différence importante entre les gestionnaires et les dispositifs quant à la souplesse du délai de vacance puisque nous arrivons à proposer jusqu'à 4 candidats pour certains dispositifs/gestionnaires quand nous ne sommes pas en mesure de faire plus de deux propositions pour d'autres. Plus globalement, l'organisation toujours en cours du service Accès Logement du SIAO 93 en 2019 rend complexe la proposition des candidatures couples et familles puisqu'originellement, les lots proposés au SIAO 93 étaient exclusivement pour les isolés.

#### SITUATION D'HÉBERGEMENT DES MÉNAGES LORS DE LA PRÉSENTATION DE LEUR DOSSIER À UN GESTIONNAIRE (EN MÉNAGES)



- Errance résidentielle
- Dispositifs pour demandeurs d'asile
- Dispositifs médicaux
- Dispositifs d'hébergement
- Hôtel 115
- Hôtel hors 115
- Période hivernale (2018/19 et 2019/20)
- Prise en charge ASE
- Logement (tous types)

#### PRESCRIPTEURS À L'ORIGINE DES DEMANDES DES MÉNAGES POSITIONNÉS EN LOGEMENT ADAPTÉ/ACCOMPAGNÉ



En 2019, nous avons étudié 939 candidatures potentielles à un logement adapté ou accompagné.

703 dossiers ont été proposés à des gestionnaires de logements adaptés/accompagnés pour 728 personnes (certains ménages ont pu avoir plusieurs propositions de logements différents). 37% des dossiers proposés correspondaient à des ménages en « errance résidentielle » et 24% à des ménages pris en charge en hébergement (hors dispositifs pour demandeurs d'asile, qui représentent 12%). On note l'émergence en 2019 d'une demande de réorientation entre les structures ou dispositifs de logement accompagné au motif d'une première prise en charge trop longue sur une même structure ou pour basculer d'un dispositif jeune (FJT et ALT) vers une résidence sociale généraliste.

L'utilisation systématique et obligatoire de l'application SI-SIAO nous permet d'avoir une vision précise du type de prescripteurs à l'origine des demandes que nous avons soumises aux gestionnaires. On note ainsi, comme chaque année, l'importance du recours aux dispositifs de logement adapté par les prescripteurs qui

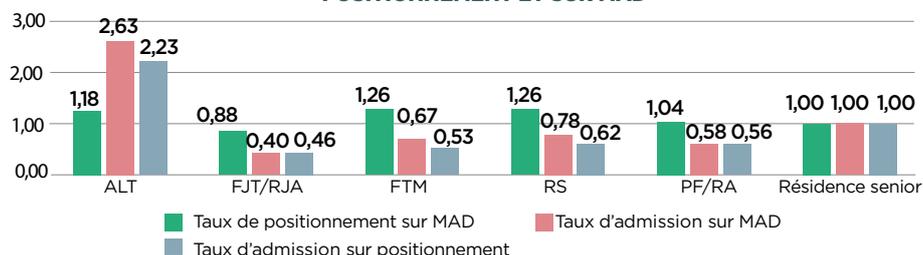
accompagnent les publics « jeunes ». Cela traduit la carence de solutions adaptées à ce public sur le territoire. En effet, les missions locales, qui représentent 7% de l'ensemble des demandes transmises au SIAO 93 en 2019, sont à l'origine de 23% des dossiers transmis à des gestionnaires de logement adapté/accompagné.

#### Les admissions des ménages au sein de logements adaptés/accompagnés

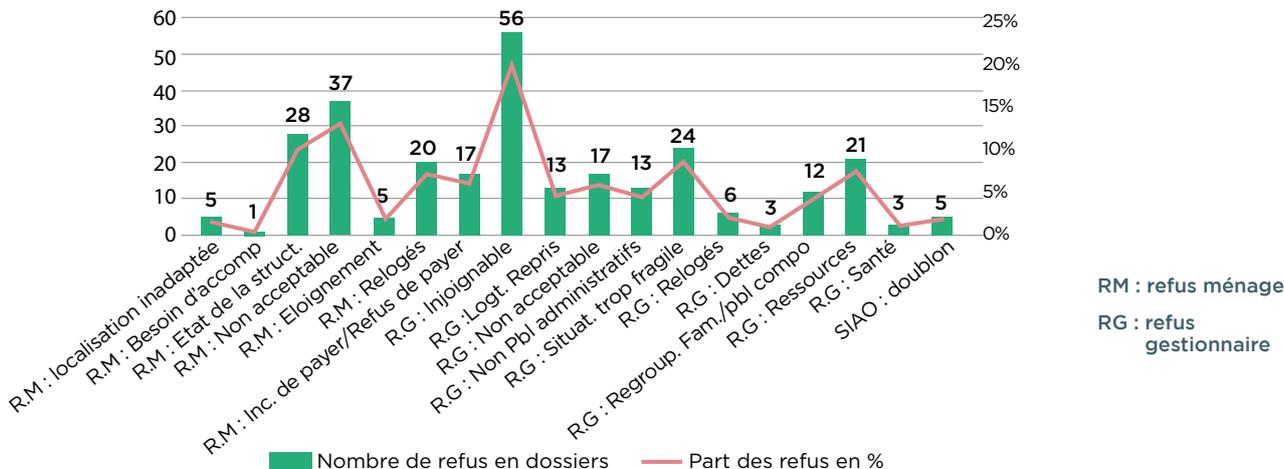
En 2019, malgré un nombre plus important de dossiers soumis aux gestionnaires (703), le nombre d'admissions n'a pas augmenté et est équivalent à l'an dernier (365 en 2019 pour 363 en 2018). Fin 2019, ce sont encore 52 dossiers pour lesquels nous attendons les retours des gestionnaires et/ou des prescripteurs quant à l'entrée des ménages proposés.

Les refus sont toujours importants puisque ce sont 286 dossiers qui ont été refusés par des gestionnaires ou par le ménage lui-même. Les motifs de ces refus sont très variables en fonction des problématiques des personnes comme des dispositifs et capacités d'admission des gestionnaires.

#### Taux de positionnement sur MAD et taux d'admission sur positionnement et sur MAD

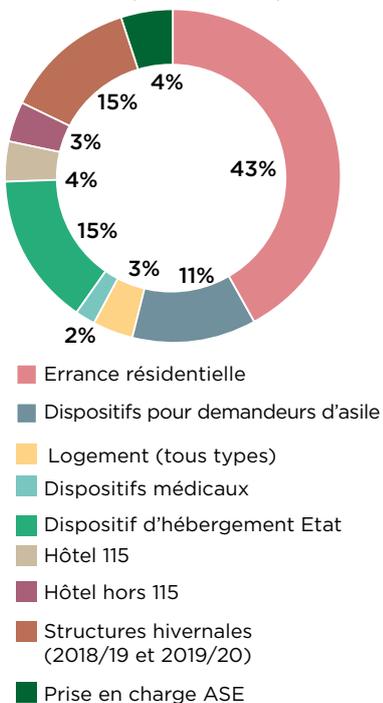


MOTIFS DE REFUS DES DOSSIERS PROPOSÉS AUX GESTIONNAIRES



RM : refus ménage  
RG : refus gestionnaire

SITUATION D'HÉBERGEMENT DES MÉNAGES LORS DE L'ADMISSION (EN MÉNAGES)



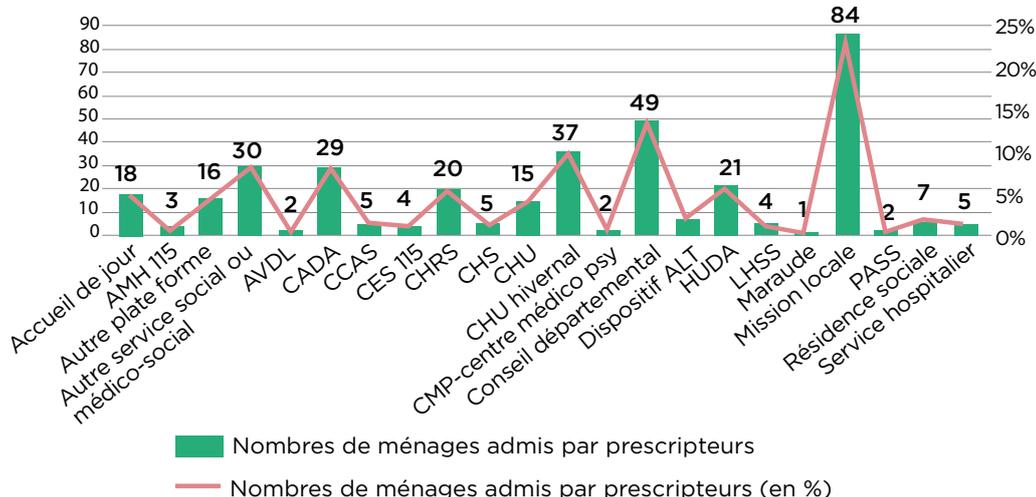
Toutefois, le premier motif de refus reste l'impossibilité de joindre les ménages (20%) et ce, malgré l'information systématique du prescripteur. Ce constat, déjà établi en 2018, est reconduit en 2019. Il rappelle l'importance de l'actualisation des dossiers. Chaque refus fait l'objet de l'annulation de la demande dans la file active du service et un mail d'information au prescripteur.

Au regard des prescripteurs qui nous font les demandes et la faible réponse disponible sur le territoire pour les publics les plus fragiles qu'ils accompagnent (missions locales, circonscriptions de service social), la situation d'hébergement la plus fréquente reste l'errance résidentielle qui comprend des situations très variées telles que l'hébergement chez des amis, dans la famille, la colocation non adaptée/pérenne ou la rue.

Sans surprise, compte-tenu des critères

d'accès aux dispositifs de logement adapté/accompagné, les personnes admises sont majoritairement en emploi (65%). Comme pour tous les autres dispositifs nécessitant des ressources, cet emploi reste précaire puisque seuls 39% des personnes admises et en emploi sont en CDI, toutes les autres bénéficient d'un emploi précaire ou des revenus liés à la formation professionnelle. 43% des ménages admis perçoivent des prestations sociales, dont pour la majorité, le revenu de solidarité active (58%). 55% des personnes admises n'avaient pour ressources que des revenus liés à l'emploi, 34% que des prestations sociales et 11% cumulaient des revenus et des prestations sociales. On note une baisse de la part des personnes touchant l'allocation adulte handicapé (11%) comme ressource principale entre 2018 et 2019 (-8%).

PRESCRIPTEURS À L'ORIGINE DES DEMANDES DES MÉNAGES ADMIS EN LOGEMENT ADAPTÉ/ACCOMPAGNÉ



## 2. L'INTERMEDIATION LOCATIVE : SOLIBAIL

2019 a été une année particulière pour le SIAO 93 puisque nous avons pu mettre en œuvre avec les services du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis, de l'Etat ainsi qu'avec l'ensemble des acteurs du Solibail (GIP-HIS et les gestionnaires) de deux expérimentations dédiées sur le territoire : Solibail pour les ménages mis à l'abri au sein d'hôtels financés par le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis et Solipex pour les ménages en cours d'expulsion locative, deux publics pour lesquels il était très compliqué de proposer des solutions pérennes autres que l'hébergement.

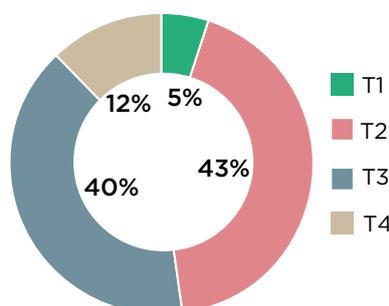
### La mise à disposition des logements Solibail

En 2019, le dispositif Solibail est annoncé comme étant un outil à part entière de la mise en œuvre accélérée de la politique du Logement d'abord, avec la volonté des pouvoirs publics d'une captation importante annoncée dès 2018. Pourtant, on note que le nombre de logements disponibles en Seine-Saint-Denis a baissé entre 2018 et 2019 et que la part du dispositif dédiée aux réfugiés a, quant à elle, augmenté, ce qui a pour conséquence une baisse de la mise à disposition de logements au SIAO 93 sur le territoire. En effet, bien que la Seine-Saint-Denis accueille 20% de l'offre francilienne de logements Solibail, ce sont seulement 320 logements qui y ont été mis à disposition en 2019 (346 en 2018). Sur ces 320 logements, 295 d'entre eux ont été mis à disposition du SIAO 93, les 25 restants étant pourvus directement par le GIP-HIS via le dispositif « refuge », soit une baisse réelle des logements mis à disposition sur le département de 10%.

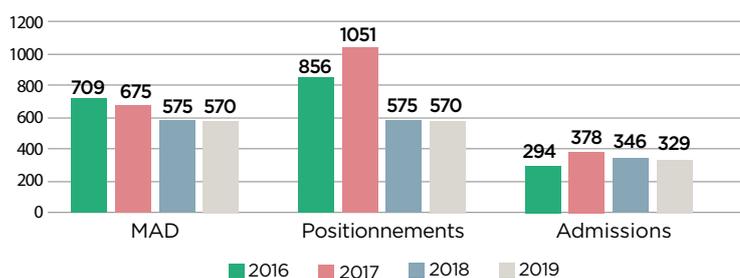
Les mises à disposition restantes correspondent aux logements situés sur les autres territoires franciliens, non captés par les SIAO locaux, qui sont proposés notamment au SIAO 93. Ces mises à disposition sont relatives car il peut arriver que lorsque l'information parvient aux services du SIAO, le logement ne soit déjà plus disponible car déjà capté. La répartition des logements Solibail sur le territoire francilien est relativement déséquilibrée : 20% de l'offre est concentrée en Seine-Saint-Denis tandis que les 80% restants se répartissent de manière assez inégale sur les autres départements.

Concernant les typologies des logements Solibail mis à disposition en 2019, celles-ci semblent calibrées sur la plupart des prises en charge hôtelières et ne nous permettent donc que rarement d'accueillir des ménages de 5 personnes et plus.

#### TYPOLOGIE DES LOGEMENTS SOLIBAIL MIS À DISPOSITION EN 2019



#### MISES À DISPOSITION, POSITIONNEMENTS ET ADMISSIONS AU SEIN DU SOLIBAIL ENTRE 2016 ET 2019 (EN MÉNAGES)

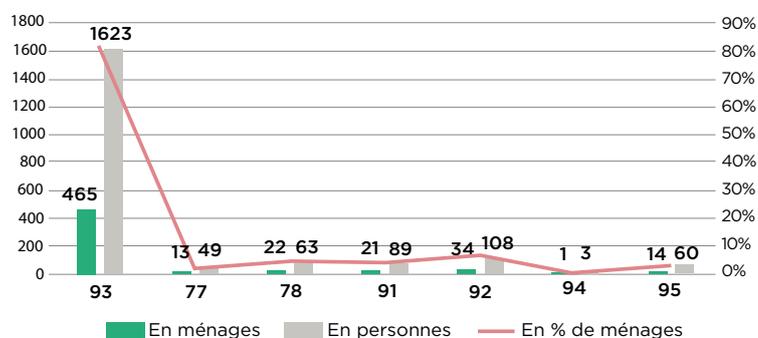


### Le positionnement des ménages

En 2019, nous avons proposé les dossiers de 570 ménages, soit 1995 personnes, aux différents gestionnaires Solibail d'Ile-de-France.

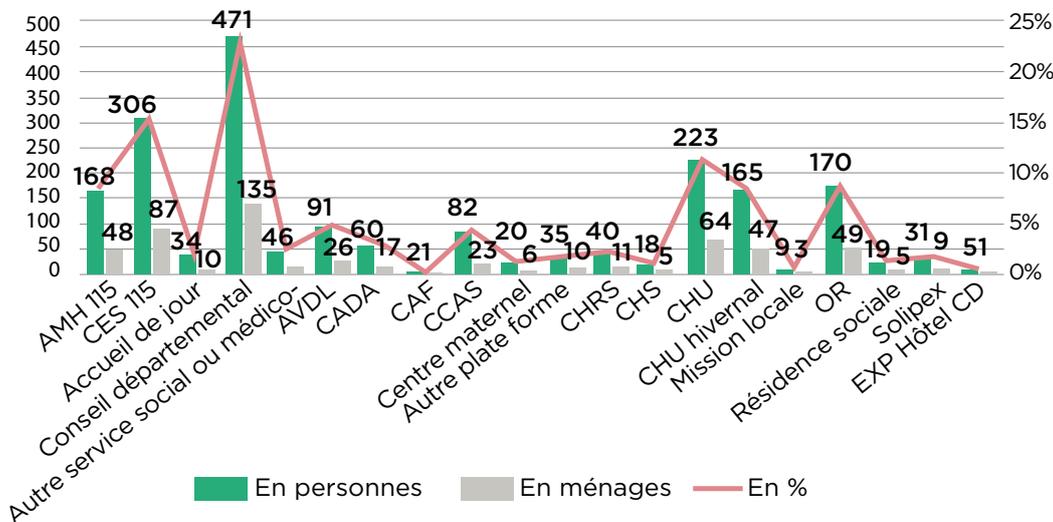
L'orientation vers les autres départements franciliens est généralement mobilisée pour des ménages pris en charge par d'autres dispositifs que le 115. Les limites de cette recherche hors département sont multiples : une offre très inégale sur le territoire francilien, un impossible accès pour les ménages ne bénéficiant que des prestations sociales, des logements qui peuvent être loin des bassins d'emplois des ménages orientés, etc. Du fait de ces difficultés, ce sont plus de 82% des ménages qui sont orientés en Seine-Saint-Denis pour 18% seulement hors département.

#### LOCALISATION DES LOGEMENTS SOLIBAIL SUR LESQUELS DES MÉNAGES ONT ÉTÉ POSITIONNÉS EN 2019



La composition des ménages est un élément important à prendre en compte lors des positionnements puisque nous devons faire correspondre celle-ci à la typologie des logements proposés. Nous regrettons le faible nombre de grand logements. En effet, plus de 80% de ménages pouvant être orientés vers un logement Solibail sont composés de 2 à 4 personnes et il est compliqué de trouver des propositions de

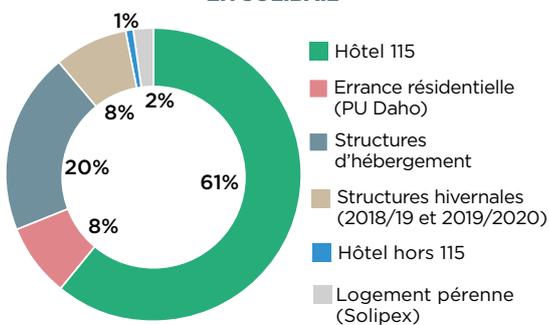
**PRESCRIPTEURS À L'ORIGINE DES DEMANDES DES MÉNAGES POSITIONNÉS EN SOLIBAIL**



logements pour les ménages ayant plus de 3 enfants, en particulier sur le territoire sequano-dyonisien.

Nous notons toutefois une hausse de la taille des ménages positionnés entre 2018 et 2019 : En 2018, un ménage positionné était en moyenne composé de 3,3 personnes quand il en comprend 3,5 en 2019.

**SITUATION D'HÉBERGEMENT DES MÉNAGES AU MOMENT DU POSITIONNEMENT EN SOLIBAIL**



Les ménages positionnés en 2019 étaient très majoritairement pris en charge par le 115-93. Cependant, on relève une forte progression des orientations de ménages initialement pris en charge dans d'autres dispositifs ou reconnus Daho.

Grace à l'utilisation exclusive de l'application SI-SIAO par l'ensemble des prescripteurs du SIAO 93, nous avons une connaissance fine des prescripteurs de demandes d'orientation Solibail pour les ménages qu'ils accompagnent. Sans surprise compte-tenu des critères d'accès au dispositif, les prescripteurs qui effectuent majoritairement les demandes d'orientation Solibail accompagnent des ménages mis à l'abri par le 115 (à l'hôtel ou en structure de mise à l'abri hivernale).

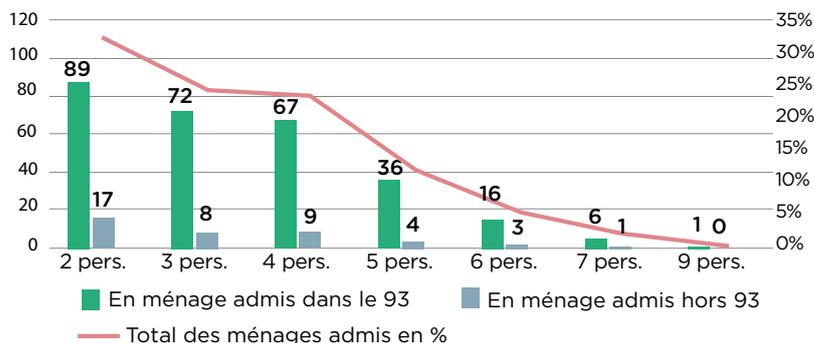
**Les admissions en Solibail**

En 2019, ce sont 329 ménages, soit 1128 personnes, qui ont pu intégrer un logement Solibail. Parmi ces 329 ménages, 287 ménages ont été admis dans un logement situé en Seine-Saint-Denis et 42 l'ont été hors du département. Fin 2019, 15 ménages, soit 47 personnes, étaient en attente d'une entrée dans ces lieux suite à validation de leur dossier par un gestionnaire.

Si le nombre global de personnes admises a légèrement baissé entre 2018 et 2019 (-1,2%), nous constatons une forte augmentation de la part des admissions hors département par rapport à 2018 (13% du total des admissions Solibail en 2019 pour seulement 1% en 2018).

On constate en outre une réduction significative (de l'ordre de 10%, 37 jours au lieu de 42) du délai entre le positionnement et l'admission entre 2018 et 2019. Pour les ménages, cette baisse représente 5 jours d'attente en moins avant leur admission. Néanmoins, ce délai moyen d'attente est fortement impacté par des délais d'admission conséquents sur certains logements liés à l'effort consenti par l'Etat quant à l'amélioration du bâti des logements Solibail (travaux parfois importants réalisés). En effet, le délai d'admission le plus long en 2019 était de 299 jours.

**COMPOSITION DES MÉNAGES ADMIS EN SOLIBAIL EN 2019**

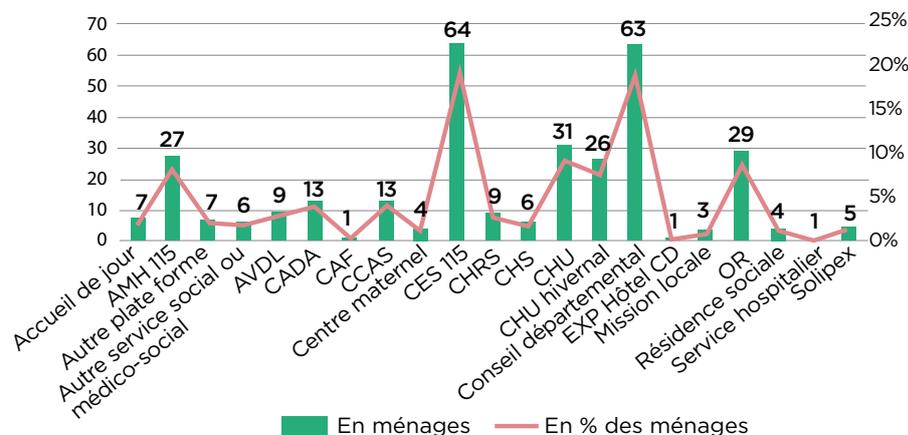


Concernant les compositions familiales, on note que les ménages admis sont très majoritairement des familles de moins de cinq personnes à l'image des logements proposés et de la moyenne des compositions familiales des ménages mis à l'abri par les 115 d'Ile-de-France.

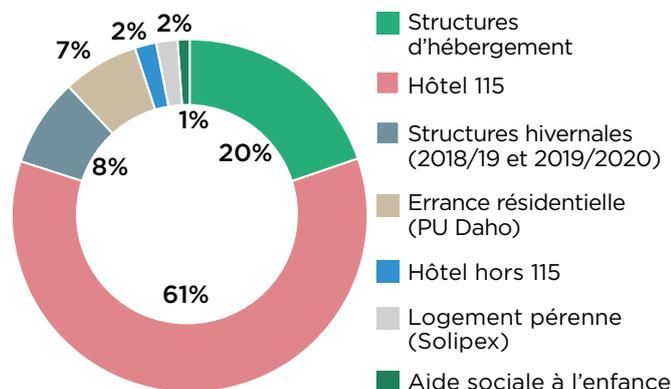
Les ménages admis en 2019 étaient majoritairement en emploi (62%), bien que ces emplois demeurent fragiles puisque, pour la moitié d'entre eux, les contrats sont précaires, aidés ou liés à une formation professionnelle.

La plupart de ces ménages cumulaient revenus d'activité et prestations familiales (83%). Seuls 17 % des ménages admis ne bénéficiaient d'aucun revenu lié à l'emploi. Nous notons que les gestionnaires Solibail se sont parfaitement saisis du dernier référentiel (2017) puisque nous n'enregistrons plus de refus liés au manque de dynamique d'emploi. En revanche, nous regrettons l'impossibilité pratique de proposer à des ménages ne bénéficiant que de prestations sociales des orientations vers des logements hors département souvent plus accessibles financièrement (en raison de difficultés liées au transfert de droits, CAF notamment). Sans réelle surprise, les ménages admis en Solibail sont majoritairement pris en charge par le 115 au moment de l'admission (69%). Mais nous constatons une réduction significative de l'écart entre les dispositifs d'origine puisqu'en 2018, 79% des ménages admis étaient issus du 115 ou d'une structure de veille saisonnière ; or, en 2019, ils ne sont plus que 69%, soit 10% de moins que l'an dernier. L'augmentation des orientations hors département, destinés prioritairement aux ménages reconnus PU Daho et hébergés en structures d'hébergement, a largement contribué à diversifier le public admis dans le dispositif. La mise en œuvre de deux expérimentations y a également participé.

### PRESCRIPTEURS À L'ORIGINE DES DEMANDES AYANT ABOUTI À DES ADMISSIONS EN SOLIBAIL



### SITUATION D'HÉBERGEMENT DES MÉNAGES AU MOMENT DE L'ADMISSION EN SOLIBAIL



### LES EXPÉRIMENTATIONS COURANT 2019

#### • Solipex :

- Première expérimentation mise en œuvre en 2019 entre la Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (Ccapex) du 93, le SIAO 93 et les opérateurs Solibail (GIP-HIS et gestionnaires).
- Objectif : Permettre à des ménages, logés dans le parc social ou privé, en procédure d'expulsion dont le dossier a été étudié en Ccapex, d'éviter la mise à la rue et une éventuelle prise en charge 115.
- Public attendu : Ménages dont la dette ne dépasse pas 10.000 euros et pour lesquels les démarches liées à la dette n'en sont qu'au commencement.
- Bilan : Fin 2019, 35 dossiers avaient été étudiés, 4 ménages avaient été admis et 10 étaient en attente d'un relogement Solibail. L'endettement moyen des ménages admis étaient de 7091€, 3 étaient issus du parc locatif privé.

#### • Solibail « Hôtel CD » :

- Organisée entre les services du Conseil départemental, les services de l'Etat, le SIAO 93 et les opérateurs Solibail, la seconde expérimentation en cours est la possibilité d'orienter un ménage pris en charge par le Conseil départemental et hébergé en hôtel hors 115 au même titre qu'un ménage pris en charge par le 115.
- Les conditions d'admission du Solibail restent les mêmes que pour les ménages pris en charge par le 115 (Cf. référentiel Solibail).
- Bilan : En 2019, ce sont 7 ménages qui ont pu intégrer le Solibail.

Ces deux expérimentations ont vocation à perdurer en 2020.

# PERSPECTIVES

Les perspectives 2020 concernant le service Hébergement sont limitées. En effet, malgré le besoin territorial qui reste toujours aussi important et en dépit du déséquilibre flagrant entre la demande d'hébergement qualifiée chaque année par le SIAO 93 et le nombre de places mises à disposition par les dispositifs d'hébergement, les perspectives de création de places d'hébergement demeurent très faibles et incertaines.

Ces perspectives quasi inexistantes de développement de nouvelles capacités d'hébergement sur le territoire de la Seine-Saint-Denis, considéré comme concentrant déjà une offre d'hébergement conséquente, sont liées au souhait des services de l'Etat de mieux répartir cette offre sur le territoire francilien et éviter toute installation nouvelle de dispositifs dans les quartiers prioritaires pour les politiques d'aménagement urbain (dits « QPV »). Elles concernent également la mise en œuvre de solutions extra-départementales au sein de la région Ile-de-France, tendance observée ces dernières années tant concernant l'ouverture de structures temporaires hivernales qu'en matière de pérennisation des dispositifs d'hébergement hivernaux. *A contrario*, les espoirs de déploiement de capacités supplémentaires de prise en charge se situent dans le développement des solutions d'intermédiation locative, de logement adapté et de la mise en œuvre accélérée de la politique du logement d'abord. En effet, la Seine-Saint-Denis est un territoire pilote dans la mise en œuvre de cette politique publique en pleine croissance. Néanmoins, les résultats 2019 étant éloignés des objectifs annoncés et conjointement poursuivis avec les différents partenaires du Logement d'abord, ces espoirs restent mesurés, à l'instar de ceux placés dans la captation de nouveaux logements d'intermédiation locative.

La perspective de la mise en œuvre du nouveau schéma de labélisation des publics prioritaires ainsi que l'obligation légale pour l'ensemble de réservataires de logement social d'atteindre l'objectif de 25 % de logements pour ces même publics permet malgré tout d'espérer atteindre plus de fluidité pour l'ensemble des dispositifs.

# Logement



**939**

ENREGISTREMENTS  
SYPLO



**1129**

PROPOSITIONS  
DE LOGEMENT

**584**

MÉNAGES  
RELOGÉS



**94%**

DES LOGEMENTS  
PROPOSÉS SONT  
DES T1, T2 ET T3



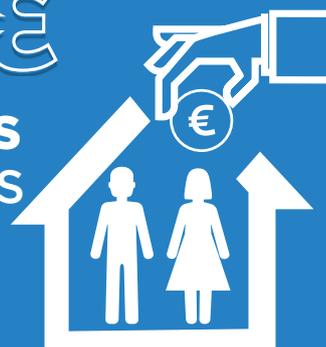
**60%**

DES MÉNAGES  
RELOGÉS SONT  
DES ISOLÉS



**1378€**

RESSOURCES  
MENSUELLES  
MOYENNES  
DES MÉNAGES  
LABELLISÉS



**70%**

PART DES  
RELOGEMENTS  
CONTINGENTÉS  
ETAT



**+73%**

DE  
RELOGEMENTS  
EN 2019

# LE LOGEMENT EN

**En 2019** le nombre de ménages relogés a fortement augmenté (+ 73% par rapport à 2018), en partie en raison de la hausse du nombre de propositions de logements mais aussi du nombre de ménages labélisés comme prioritaires à l'accès au logement, preuve que les temps continus de formation durant toute l'année auprès des prescripteurs assurés par les chargés de mission Hébergement et Logement portent leurs fruits.

2019 est aussi l'année de la mise en œuvre de la plateforme Logement d'abord par Interlogement93, plateforme ayant un impact significatif sur le service puisque celui-ci s'est vu doter de moyens permettant le recrutement d'un nouveau chargé de mission en vue d'assurer la transmission de candidatures adaptées à ce dispositif innovant, recrutement qui a eu lieu début janvier 2020. Dans l'attente, le service a assuré l'orientation à la plateforme des candidatures permettant l'admission de 54 ménages.

Enfin, cette année aura été charnière pour le service Accès logement puisque nous avons mis en œuvre la réorganisation du SIAO 93 en regroupant l'ensemble des chargées de relogement, quel que soit le dispositif initial (logement social, Solibail, logement accompagné/adapté). Les 6 chargées de relogement ont travaillé avec les trois chargées de mission à l'harmonisation des pratiques d'enregistrement des demandeurs et à la création d'un outil unique pour tout le service.

La mise en œuvre du nouveau schéma de labélisation des publics prioritaires dans le cadre de l'article L-441-1 du CCH prévu pour 2020 a aussi nécessité un travail important d'organisation du service et d'amélioration des outils. La mise à jour des structures et des prescripteurs dans l'application Syplo a été faite fin 2019 par les services de l'Etat, travail qui devra être actualisé très régulièrement pour maintenir un état cohérent avec l'ensemble des prescripteurs qui nous demandent la labélisation des publics qu'ils accompagnent.

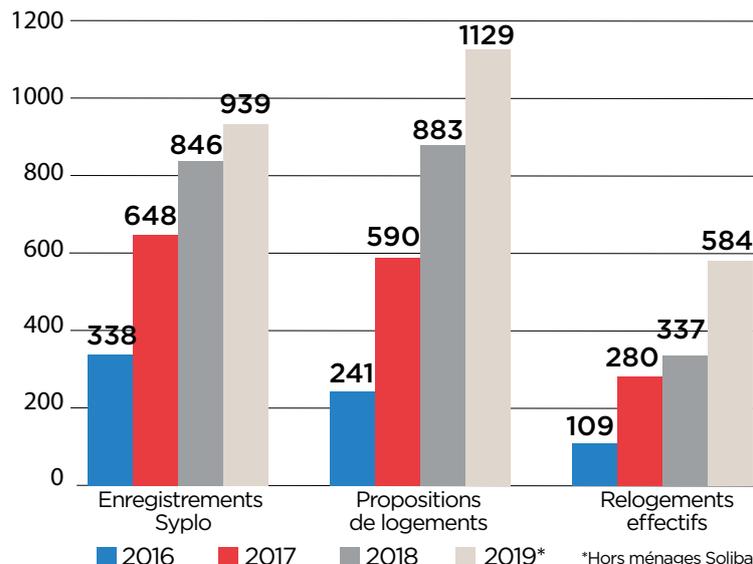
# L'ACCES AU LOGEMENT

## 1. L'IDENTIFICATION DES PUBLICS PRIORITAIRES

En 2019, la procédure de demande de labélisation des ménages pris en charge dans le dispositif Solibail a été révisée et ne nous permet plus de quantifier ces demandes.

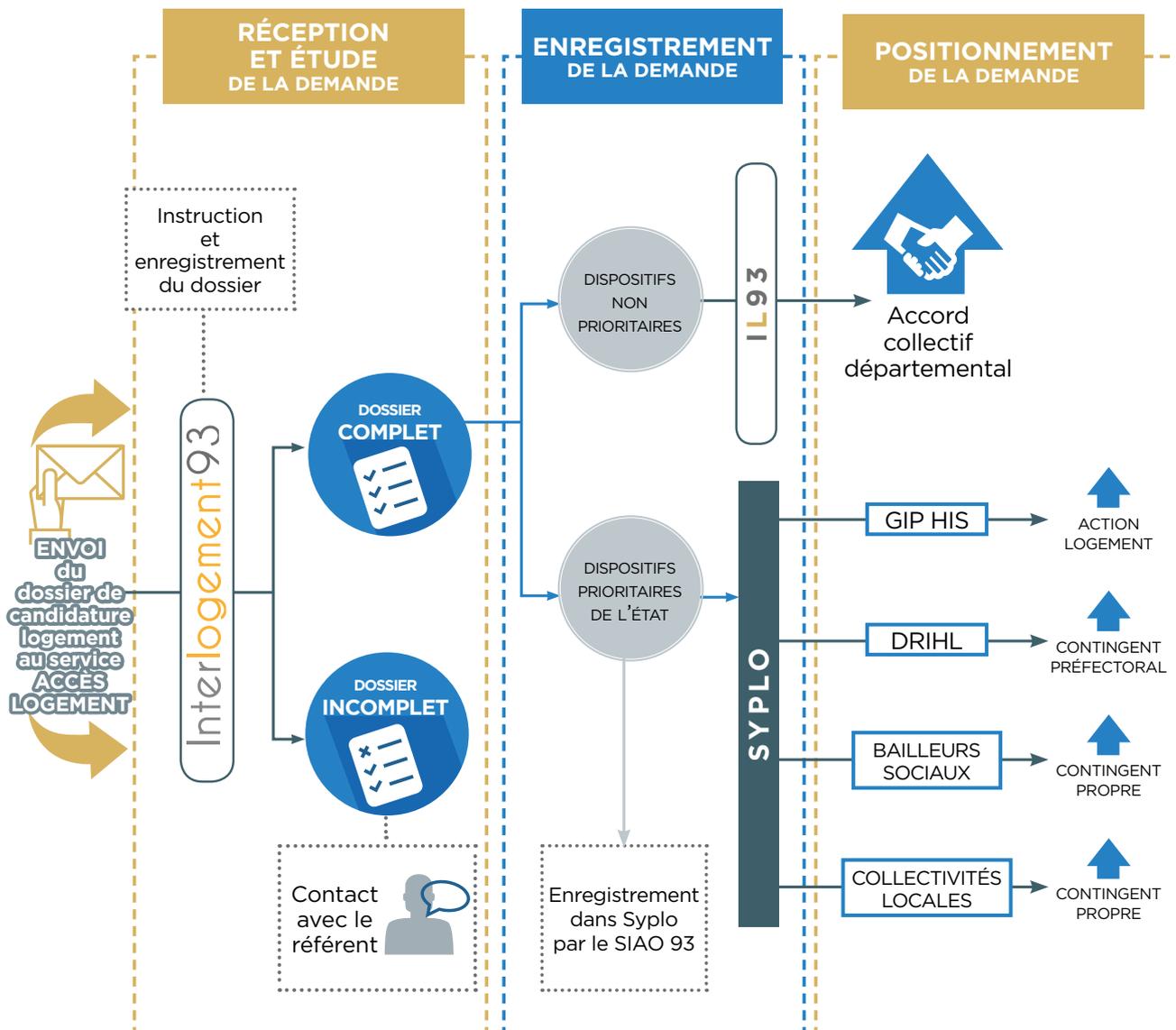
Plus globalement, les données du service sont une agrégation des éléments qui nous sont transmis. En effet, notre incapacité à exporter les données Syplo et SNE, nos outils encore perfectibles et une communication imparfaite avec les prescripteurs, gestionnaires et bailleurs ne nous permettent pas de présenter des données totalement fiables concernant notre activité quotidienne. L'ensemble des chiffres ci-dessous ne reflètent donc pas totalement la réalité de terrain et le parcours des ménages relogés mais bien celle qui nous est donnée à voir grâce aux retours variables de nos partenaires.

ÉVOLUTION DES LABELISATIONS, PROPOSITIONS ET RELOGEMENTS DES MÉNAGES PAR LE SERVICE ACCÈS DU SIAO 93



## LE SCHÉMA DE L'ACCÈS AU LOGEMENT DES DEMANDEURS PRIORITAIRES EN 2019

CE SCHÉMA A VOCATION À ÊTRE MODIFIÉ COURANT 2020



L'enregistrement des publics prioritaires est directement lié aux prescripteurs qui en font la demande et à leur maîtrise du fonctionnement du SIAO. Il est donc impératif pour un ménage devant être labelisé d'être accompagné par un travailleur social, ce qui de fait exclu une grande partie des publics prioritaires au sens de l'article L-441-1 du CCH. Si nous avons beaucoup œuvré à harmoniser les pratiques au sein du service, 2020 devra être l'année de la formation des prescripteurs sur ce nouveau schéma et sa mise en œuvre opérationnelle.

## 2. LES PUBLICS PRIORITAIRES ENREGISTRÉS DANS SYPLO

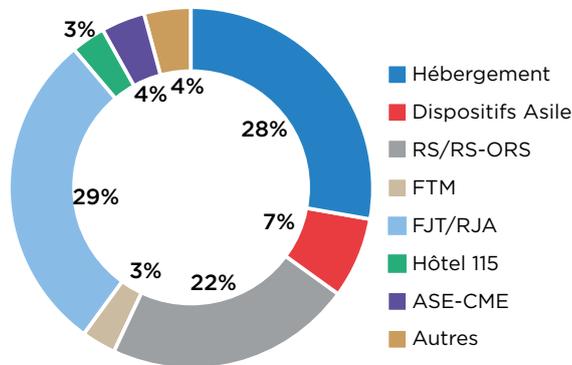
Comme les années précédentes, la grande majorité des publics labélisés sont des personnes isolées (60%, dont 59% d'hommes) puis les familles monoparentales (25%) et enfin les couples avec ou sans enfants (respectivement 3% et 12%). Cette surreprésentation des demandes de personnes isolées s'explique par le nombre de places d'hébergement et de logement

accompagné du territoire principalement dédiées aux isolés.

Les prescripteurs nous ayant fait des demandes de labélisations sont majoritairement issus des dispositifs de logement (54%).

Les ressources moyennes mensuelles des ménages labélisés sont de 1378€. On note une vraie disparité selon les compositions des ménages, les femmes étant globalement moins en emploi que les hommes et lorsqu'il y a emploi, celui-ci est soit plus précaire soit un cumul de plusieurs emplois. En effet, 64% des hommes ont pour ressource exclusive des revenus liés à l'emploi quand cela ne concerne que 16% des femmes, toutes situations familiales confondues. Par ailleurs, quand elles sont en emploi, la situation professionnelle des femmes est généralement plus précaire : 64% des hommes en emploi sont en CDI pour 56% des femmes en emploi. On relève aussi une forte disparité quant au temps de travail puisque seuls 5% des hommes travaillent à temps partiel quand ce sont plus de 15% des femmes en emploi avec, pour ces dernières, des cumuls fréquents de temps partiels pérennes et précaires.

**PRESCRIPTEURS À L'ORIGINE DES DEMANDES DE LABÉLISATION SYPLO EN 2019 (HORS MÉNAGES SOLIBAIL)**



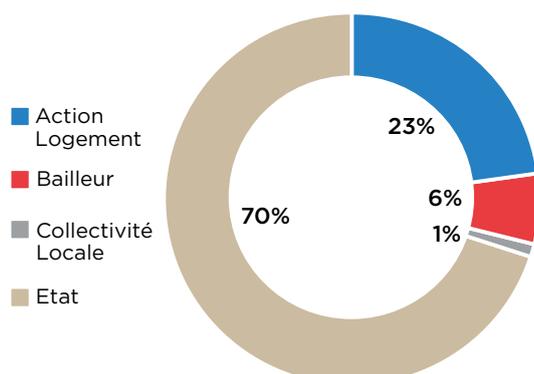
## 3. LES PROPOSITIONS DE LOGEMENTS

Le service Accès logement a donc connaissance de 916 propositions de logements différents en 2019. Néanmoins, le calcul des propositions de logement reste imparfait, puisque comme pour les demandes de labélisation, le volume de logements proposés aux ménages pris en charge en Solibail nous est inconnu. Afin de comparer 2019 à 2018, il convient donc d'intégrer le nombre de relogements effectifs (entrée dans les lieux) des ménages Solibail (213) afin d'avoir une vision plus proche de la réalité, tout en sachant que pour ces ménages plusieurs propositions

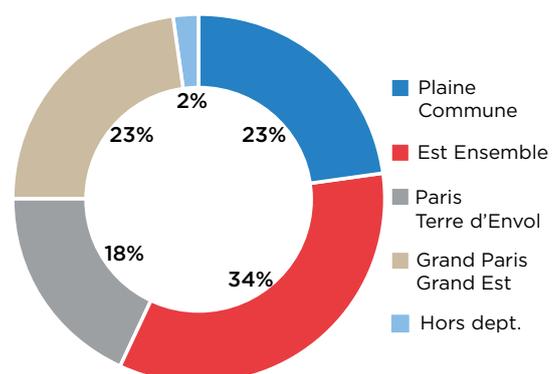
de logements ont dû être faites. Dès lors, on estime que les ménages prioritaires de Seine-Saint-Denis ont reçu un total de – *a minima* – 1129 propositions de logements sur l'année.

Le principal réservataire demeure l'Etat mais nous notons une forte progression des propositions de bailleurs en direct entre 2018 et 2019 (60 propositions en 2019 pour seulement 2 en 2018), en lien avec le nouveau dispositif Logement d'abord puisqu'à lui seul il représente 40 propositions de logement par deux bailleurs (Seine-Saint-Denis Habitat et ICF la Sablière).

**RÉSERVATAIRES AYANT PROPOSÉS DES LOGEMENTS (DONT MÉNAGES SOLIBAIL) EN 2019**



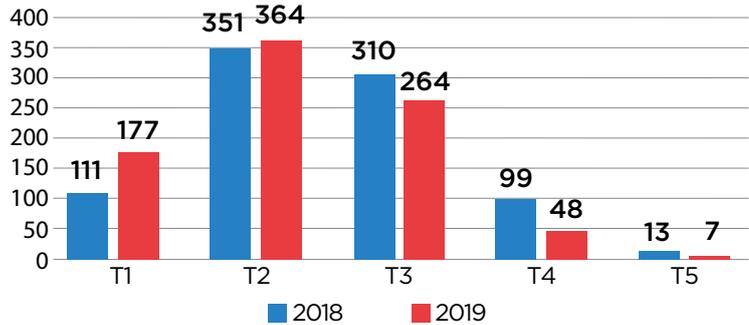
**EPT DE LOCALISATION DES LOGEMENTS PROPOSÉS EN 2019 (HORS MÉNAGES SOLIBAIL)**



La répartition des propositions de logements par EPT est relativement homogène et cohérente avec la répartition des logements sociaux sur le territoire. De la même manière, les plus gros bailleurs séquanodionysiens sont ceux qui effectuent le plus de propositions avec 5 bailleurs assurant plus de 40% des propositions (15% pour I3F, 11% Seine-Saint-Denis Habitat, 6% OPH Montreuillois, 5% France habitation, 5% Plaine commune habitat).

Cette année, encore davantage qu'en 2018, les typologies des logements proposés restent principalement du T1 à T3 avec une baisse significative des propositions de grands logements (4 pièces et plus).

**TYPLOGIE DES LOGEMENTS PROPOSÉS (HORS MÉNAGES SOLIBAIL) EN 2018 ET 2019**

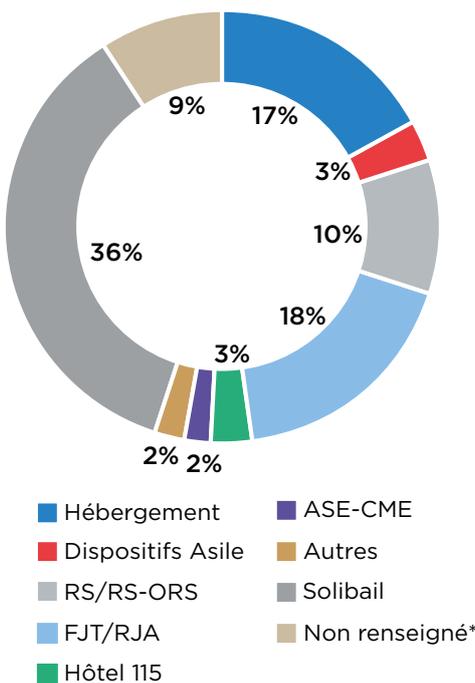


## 4. LE RELOGEMENT DES DEMANDEURS

371 ménages hors Solibail ont été relogés, soit un total de 584 ménages si on y intègre les ménages Solibail relogés (213 ménages). La progression du nombre de relogements en 2019 est significative puisqu'en hausse de 73 % entre 2018 et 2019. Nous ne sommes pas en capacité de dire si cette hausse est liée à un relogement plus important des publics prioritaires ou un meilleur dénombrement des entrées

dans les lieux. Ceci étant, nous notons une hausse importante du taux de relogement des demandeurs labellisés sortants de structure d'hébergement, possiblement en lien avec les visites en structures du service Hébergement.

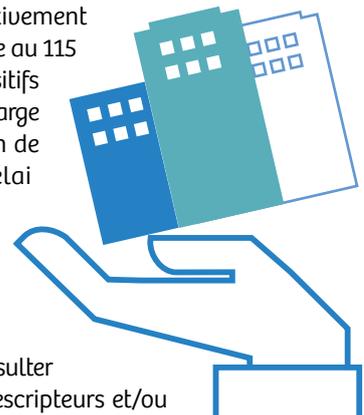
**SITUATION D'HÉBERGEMENT DES MÉNAGES AU MOMENT DU RELOGEMENT EN 2019**



Parmi les ménages relogés en 2019, les isolés (hors Solibail) sont très fortement majoritaires (60%) alors que seuls 11% des ménages relogés comportent 4 personnes et plus (en lien avec les typologies de logement proposées – voir graphique p. 75).

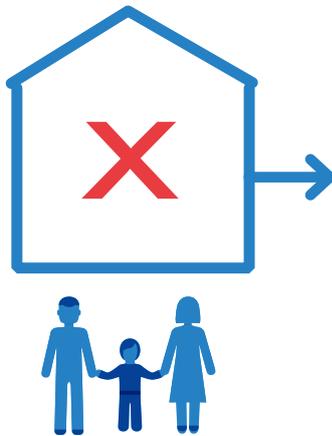
Nous constatons que les ménages les plus fragiles financièrement restent exclus de relogement au sein du parc social locatif puisqu'au regard de la composition des ménages relogés (60% d'isolés), les ressources moyennes des ménages sont de 1388€. Le rapport entre labélisation et relogement est assez variable selon les dispositifs, puisque si les sortants d'une prise en charge hôtelière 115 se voit à 67% relogés, seuls 23% des ménages labellisés sortants de dispositifs « asile » sont effectivement relogés. En effet, la prise en charge au 115 peut être longue quand les dispositifs « asile » mettent fin aux prises en charge 3 à 6 mois à l'issue de l'obtention de la protection internationale, délai généralement insuffisant pour reloger ces personnes.

Ici aussi, il est difficile d'affirmer avec certitude que ce constat est directement lié à une réalité de terrain dans la mesure où il peut résulter d'un défaut d'information des prescripteurs et/ou des bailleurs suite au relogement de ces ménages.

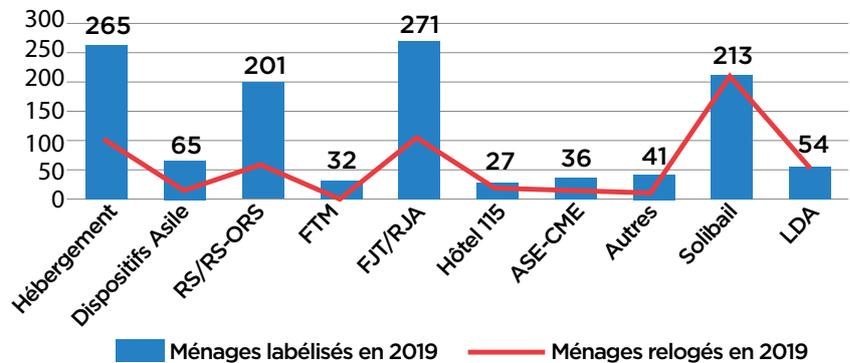


\*Ménages relogés dans le cadre du Logement d'abord pouvant recouvrir une variété de situations d'hébergement mais non renseignées.

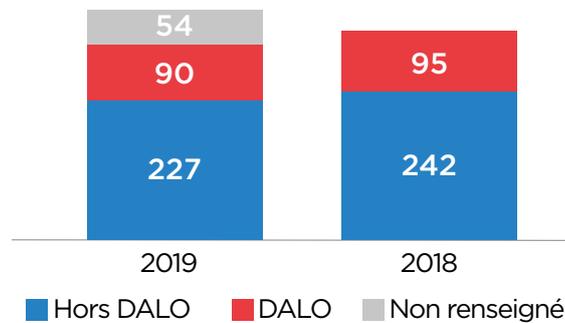
Le nouveau schéma de labélisation des ménages prioritaires en Seine-Saint-Denis a vocation à réduire le nombre de ménages reconnus à la fois PU Dalo et prioritaires au titre de l'article L-441-1 du CCH. La mise en œuvre de ce schéma prévue courant 2020 n'a pas encore permis d'inverser la tendance puisque le taux de ménages reconnus PU Dalo et relogés est sensiblement le même en 2019 qu'en 2018.



#### LABÉLISATIONS ET RELOGEMENTS PAR TYPE DE DISPOSITIF EN 2019

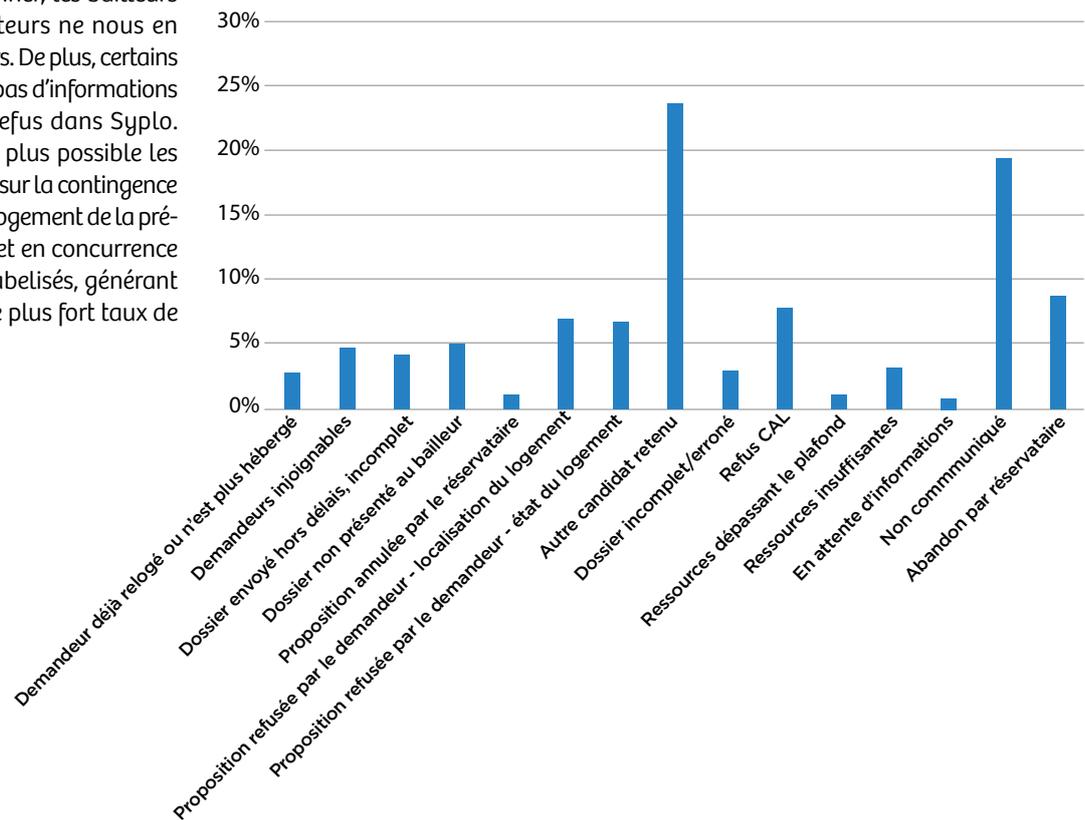


#### PART DES MÉNAGES PU DALO DANS LES RELOGEMENTS EN 2018 ET 2019 (HORS MÉNAGES SOLIBAILL)



Les motifs de refus restent relativement complexes à sanctionner, les bailleurs comme les prescripteurs ne nous en informant pas toujours. De plus, certains bailleurs ne donnent pas d'informations quant au motif de refus dans Sypllo. Enfin, afin d'éviter le plus possible les échecs de relogement sur la contingence Etat, le bureau Accès logement de la préfecture propose et met en concurrence plusieurs ménages labélisés, générant systématiquement le plus fort taux de refus (24%).

#### MOTIFS CONNUS DES REFUS DE RELOGEMENT EN 2019



# PERSPECTIVES

---

**2020** devra être l'année de la formation des prescripteurs. En effet, chacun d'entre eux devra nous faire une demande, via l'application SI-SIAO une fois la refonte effectuée, quel que soit le type de logement souhaité (logement accompagné, adapté, intermédiation locative et logement social pérenne). L'utilisation généralisée de l'application permettra à nos services de mieux suivre l'activité et, dans le même temps, permettra aux prescripteurs d'informer les ménages de la situation d'avancement de leur dossier en temps réel ainsi que d'assurer la bonne transmission des informations en cas de changement de référent. L'ensemble du service se prépare à cette formation généralisée via la production de divers supports de communication et la mise en place d'une commission spécifique à l'accès au logement.

Les relations avec le bureau Accès logement de la préfecture doivent continuer à se renforcer afin que, conjointement, nous puissions appuyer les dossiers les plus fragiles ou les plus complexes auprès des gestionnaires/bailleurs.

Toutes ces activités nous permettront de répondre à l'augmentation de l'offre de logements à venir que ce soit dans le cadre de l'intermédiation locative, dont l'objectif d'accroissement du parc n'est pas encore atteint, que pour le logement social pérenne grâce au passage de la gestion des contingences de stock à flux ou encore pour le dispositif expérimental Logement d'abord pour lequel nous attendons une forte hausse des mises à disposition de logements, l'objectif n'étant toujours pas atteint.

# Intervention sociale

252

MÉNAGES  
ACCOMPAGNÉS  
AMH



409

MÉNAGES  
RENCONTRÉS  
CES



84

MÉNAGES  
ACCOMPAGNÉS  
AVDL HORS DALO

13,4

MOIS

DURÉE MOYENNE  
D'ACCOMPAGNEMENT AMH



50

PRESCRIPTIONS  
AVDL PEX



68%

DES MÉNAGES  
AVDL

HORS DALO SONT EN EMPLOI



OPÉRATION CIBLÉE :

165

ÉVALUATIONS  
SOCIALES  
RÉALISÉES

## L'INTERVENTION SOCIALE EN

# 2019

**M**algré un constat persistant d'un manque de moyens au niveau de la cellule d'évaluation sociale du SIAO 93, l'année 2019 a été marquée par l'annonce et la mise en œuvre de l'opération ciblée qui se concrétise par le déploiement de moyens inédits au niveau de l'équipe de la cellule d'évaluation sociale (7 ETP dédiés dont un poste de coordination). Cette action régionale est mise en place sur chaque département francilien, à partir de septembre 2019 et pour une durée d'un an, afin de mieux connaître le public pris en charge par l'ensemble des 115 sur chaque territoire grâce à la réalisation d'une évaluation sociale pour tous les ménages qui en sont dépourvus (consacrant une sorte de droit à l'évaluation sociale). Cette étape du diagnostic social systématique est un préalable nécessaire à la connaissance du besoin territorial en matière d'accès aux dispositifs d'hébergement et de logement ainsi qu'en termes de besoins d'accompagnement social des ménages mis à l'abri. Toutefois, cette étape n'en demeure pas moins insuffisante car, une fois les besoins d'accompagnement social identifiés, l'enjeu est d'y répondre par la mise en place systématique d'un accompagnement personnalisé adapté pour chaque ménage.

En parallèle, l'actualité 2019 consiste pour cette équipe en la reconduction pour un an de la mission dite d'évaluation sociale et d'accompagnement social des ménages pris en charge en hôtels 115 à la demande des services de la Préfecture de Seine-Saint-Denis (DPP) ainsi que dans le déploiement d'une nouvelle modalité d'action dédiée au public « périnatalité » : un poste d'intervention sociale est financé pour réaliser une évaluation sociale et accompagner les femmes enceintes ou accompagnées de nourrissons sortant de maternité, tant dans leurs démarches d'accès aux droits que dans la construction de leur parcours d'hébergement/logement en vue de sortir de la mise à l'abri hôtelière (notamment par la mobilisation de partenaires et l'accès à un accompagnement social dit de droit commun).

L'équipe de l'accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH), constituée de 9 travailleurs sociaux et d'un coordinateur, voit la poursuite son activité comme

l'année précédente. La mission principale de l'équipe reste d'assurer l'accompagnement nécessaire aux ménages afin de leur permettre une sortie du dispositif hôtelier la plus adaptée possible. Cette mission reste longue et complexe à mettre en œuvre, les ménages accompagnés étant le plus souvent priorités à l'issue d'un bilan-diagnostic réalisé par les travailleurs sociaux de la CES qui repèrent un cumul important de difficultés et de fragilités nécessitant impérativement un accompagnement global rapidement mis en place. La multiplicité des problèmes rencontrés nécessite une approche pluridisciplinaire, ce qui explique la diversité des expériences professionnelles de cette équipe. En 2019, l'équipe a souhaité, pour la première fois, accueillir deux stagiaires en travail social. S'il s'agissait en premier lieu pour les travailleurs sociaux de transmettre leurs savoirs et savoirs-faire, il leur paraissait important de pouvoir se faire questionner sur leurs pratiques quotidiennes et la mise en œuvre de leurs accompagnements.

L'accompagnement vers et dans le logement a subi cette année de multiples changements et innovations. Si en 2018 l'équipe était constituée de 4 travailleurs sociaux afin d'accompagner les ménages pris en charge par le 115 ou en structures d'urgence pour les mesures « Vers » ou les ménages nouvellement relogés sortants de structures du territoire pour les mesures « Dans », 2019 a vu arriver deux nouvelles expérimentations qui complètent cette équipe : L'AVDL en résidence sociale qui a pour objectif de fluidifier le parcours logement de personnes accueillies au sein de sept résidences sociales gérées par Coallia et L'AVDL prévention des expulsions qui a pour objet d'essayer de trouver des solutions alternatives à l'expulsion des ménages sequano-dyonisiens.

2019 a aussi été l'année de multiples travaux réflexifs pour les membres de ces équipes qui ont abouti à l'écriture d'un process complet d'une action éducative collective et la mise en œuvre d'une première action à destination de 150 personnes mises à l'abri par le 115/93, d'un nouveau document individuel d'accompagnement et de travaux sur les niveaux de mesures d'accompagnement des ménages.

# LA CELLULE D'ÉVALUATION SOCIALE (CES)

La CES est une équipe désormais composée de 12,8 ETP (pour 16 ETP financés) en fin d'année 2019, créée en 2006, pour apporter une aide et des conseils en matière d'accès aux droits des ménages pris en charge par le 115 en hôtel. Son intervention consiste à intégrer les ménages dans un parcours d'insertion, notamment via la réalisation d'une évaluation sociale, formalisée dans le SI-SIAO, en vue

de construire des parcours d'hébergement et d'accès au logement afin de favoriser l'évolution des situations sociales (notamment par l'accès à un accompagnement social et des conseils et orientations pour l'ouverture de droits) et la sortie du dispositif hôtelier de mise à l'abri temporaire assuré par le 115. Aujourd'hui, avec une équipe renforcée, ses missions se sont diversifiées, comme indiqué ci-dessous.

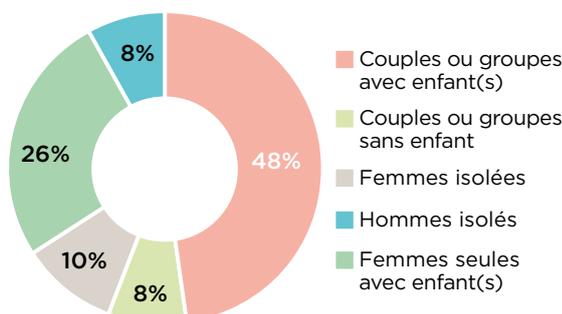
Réaliser une évaluation sociale pour les ménages repérés par le service 115 comme dépourvus de suivi social pour les inscrire dans un parcours d'hébergement/logement et apporter une première intervention sociale (orientation vers les dispositifs appropriés du territoire notamment d'accompagnement social - conseils et aide pour l'ouverture des droits)	Missions dites généralistes, poursuivies par une équipe de 4 ETP de travailleurs sociaux 
Assurer une évaluation sociale pour les ménages pouvant prétendre à un dispositif de type logement (comprenant les logements de transition et l'intermédiation locative) sur signalement réalisé par le service 115	
Répondre aux situations de vulnérabilité identifiées par le service 115 (dites situations fragiles), notamment par l'orientation vers les dispositifs du territoire en capacité d'apporter une aide aux problématiques repérées	
Réaliser une évaluation sociale de tous les ménages pris en charge au sein de l'hôtel Sas s'ils n'en disposent pas, avec recherche d'un accompagnement social pérenne et entreprendre des premières démarches d'accès aux droits	Equipe des 3 ETP de l'hôtel Sas, ouvert en juillet 2017 (voir p. 43-44)
Assurer une connaissance fine des situations socio-professionnelles des ménages relevant d'une prise en charge dite « DPP* » et s'assurer de l'existence d'un accompagnement social (réalisé directement à défaut de relais du droit commun)	Mission temporaire, avec 1 ETP financé en 2019 par la Drihl 93 (voir p. 81)
Assurer une attention particulière et une intervention sociale directe auprès des femmes enceintes ou sortant de maternité repérées en difficultés à l'hôtel	Mission nouvelle (sept 2019), avec 1 ETP financé par l'ARS (voir p. 82)
Réaliser une évaluation sociale pour tous les ménages pris en charge en hôtels 115 en Seine-Saint-Denis qui en sont dépourvus, quel que soit le 115 orienteur, dans le cadre de l'« opération ciblée »	Mission nouvelle et temporaire (septembre 2019, durée d'un an), avec 7 ETP dédiés dont un poste de coordination (voir p. 90)

\* Droit de Priorité Préfectoral

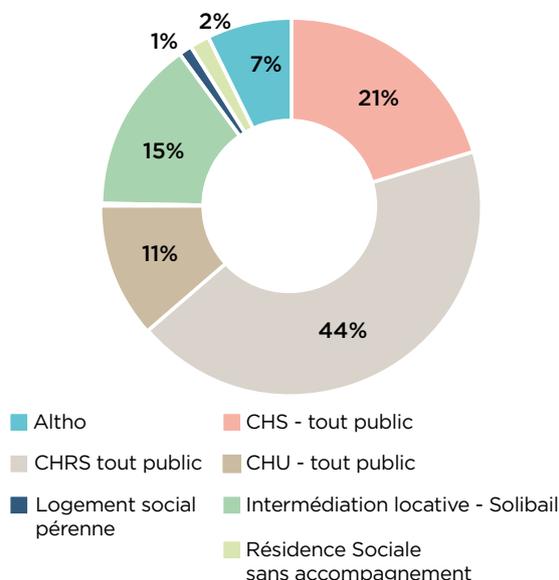
Les éléments suivants ressortent de l'activité 2019, toutes missions confondues en dehors de l'opération ciblée :

- 409 ménages, soit 1078 personnes, ont bénéficié d'une évaluation sociale réalisée directement par la CES (ces chiffres n'incluent pas l'ensemble des ménages auprès desquels la CES est intervenue, notamment ceux pour lesquels un relais auprès d'un acteur d'accompagnement social de droit commun a pu être réalisé ainsi que ceux pour lesquels l'intervention consistait en des orientations vers des lieux-ressources notamment alimentaires ou d'accès aux soins).

- La typologie des ménages concernés était la suivante :



Les préconisations d'orientations attachées à ces évaluations sociales, après passage en commission de traitement de la demande du SIAO93, étaient ainsi réparties :

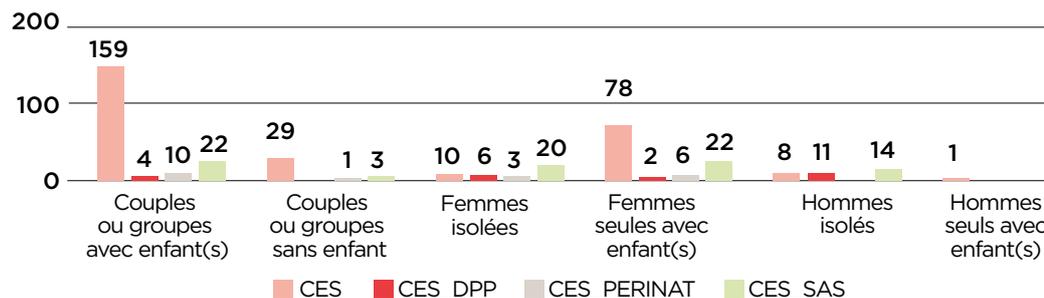


## Lecture de l'activité 2019 de la CES par missions distinctes

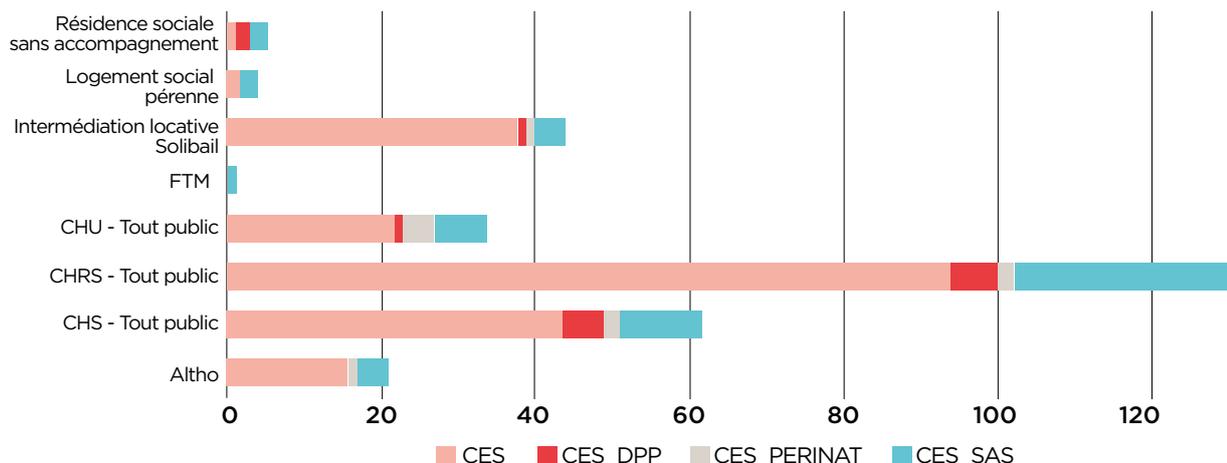
La répartition des évaluations sociales réalisées s'effectue comme suit :

Transmission d'évaluations sociales SI-SIAO	CES « généraliste »	CES « DPP »	CES « périnatalité »	CES « Sas »	Totaux
Total en personnes	832	35	48	163	1078
Total en ménages	285	23	20	81	409
Part des évaluations sociales	69,7%	5,6%	4,9%	19,8%	100%

La typologie des ménages concernés est la suivante :



Après passage en commission de traitement de la demande du SIAO 93, les préconisations d'orientations attachées à ces situations ont été établies comme suit :



On observe la forte proportion d'évaluations sociales mettant en évidence un besoin d'accompagnement social renforcé afin de permettre *in fine* un accès au logement, comme en témoignent les préconisations d'orientations en CHRS et en centre de stabilisation. On observe également la part importante de préconisations d'orientations vers des dispositifs d'intermédiation locative, *a contrario* de la faible part relative à un accès direct au logement social pérenne, illustrant là-aussi un besoin d'accompagnement social avant une situation de logement autonome.

## 1. MISSION DPP

La prise en charge hôtelière de ménages au titre du Droit de priorité du Préfet (« DPP ») s'effectue à la demande expresse de la Drihl et ne relève pas des procédures classiques du 115. Les échanges avec le 115, réduits aux questions de gestion hôtelière, ne permettent pas d'avoir une connaissance fine de ces ménages car ils n'ont pas à rappeler le 115 pour renouveler leur prise en charge ni à informer le SIAO de l'évolution de leur situation socio-professionnelle. Afin de comprendre la situation de ces personnes ainsi qu'estimer leur besoin d'accompagnement et être en mesure de pouvoir leur proposer des solutions plus adaptées, le SIAO 93 a été mandaté

pour réaliser une évaluation sociale pour chacun de ces ménages. Cette photographie a permis d'inscrire chaque ménage dans un parcours d'insertion et de définir une préconisation d'orientation renseignée dans le SI-SIAO. Il est à noter que l'essentiel de ces ménages est composé de personnes isolées, ce qui représente une forte singularité du public dit « DPP », les ménages accédant au dispositif hôtelier étant essentiellement un public familial. De même, le public dit « DPP » bénéficie d'une domiciliation à hauteur de 91%, ce qui contraste avec la situation de l'ensemble des ménages mis à l'abri par le 115.

La mission DPP a permis de reprendre le travail de liens entre les ménages rencontrés et les partenaires, surtout concernant la relance des accompagnements sociaux. Les principaux freins à l'intégration des familles ont été identifiés et certaines démarches entreprises. Pour les personnes pouvant prétendre à l'ouverture de droits, ont été effectués les rapprochements auprès des différents organismes ainsi que les actualisations et mises à jour des dossiers (CPAM, Caf, Référents RSA, CCAS, UdaF, Trésor public...). Un accompagnement renforcé pour les personnes arrivées récemment sur le territoire a été mis en place afin d'assurer la continuité de leurs droits et dès lors qu'ils ont pu être identifiés, les liens ont été renoués avec les référents sociaux. Ce bilan permet d'identifier des situations où, bien que les capacités d'insertion et d'intégration des ménages soient démontrées, par exemple par le fait qu'ils disposent d'un emploi ou d'une autonomie certaine dans la réalisation de démarches administratives, la situation reste bloquée. Ainsi, sur la question financière, plus d'un tiers des ménages bénéficie de ressources qu'ils déclarent aux administrations compétentes quand un quart en dispose du fait d'un travail non déclaré et un tiers ne dispose d'aucune ressource. Si ces ressources ne permettent pas l'obtention d'un logement, elles démontrent néanmoins une capacité des ménages en question à s'insérer professionnellement. Alors que les durées de prise en charge dans le cadre du DPP sont majoritairement très longues (au-delà de 5 ans, avec 76% de 5 à 10 ans, et même 6% depuis plus de 10 ans), la question de la régularisation reste, pour certaines situations, une difficulté qui réduit les orientations possibles en sortie du dispositif hôtelier alors même que l'ancienneté de leur prise en charge atteste d'une présence en France qui leur ouvrirait potentiellement un droit au séjour régulier. Ces longues périodes de prise en charge sont tout à la fois liées à des problématiques sociales propres au profil de chaque ménage, à la saturation des dispositifs d'hébergement, de logement de transition ou de logement social en Ile-de-France, à l'absence de diagnostic et de mesure

d'accompagnement social ainsi qu'aux difficultés d'accès ou de maintien du droit au séjour.

D'autres problématiques, notamment de santé, ont été identifiées. La relance des relations partenariales autour de ces ménages et l'organisation de rencontres tripartites offrent des perspectives positives. Ainsi, en lien avec la CPAM, des démarches d'accès aux soins ont été activées (Pass, instruction des dossiers AME) et des suivis médicaux réactivés face à des problématiques relevant de prises en charge spécifiques (Csapa, services hospitaliers, IME) pour 16 ménages (une ou plusieurs interventions selon les situations). Près de la moitié des ménages déclare au moins un problème de santé, en grande majorité somatique, et l'observation de ces situations met en lumière l'impact indéniable des conditions de mise à l'abri sur l'apparition ou le renforcement de pathologies psychiques ou somatiques.

Une vigilance particulière sur les interactions familiales et le parcours de chaque enfant (scolaire et médical notamment) a été poursuivie et une proposition d'évaluation sociale séparée pour les jeunes majeurs pris en charge avec le(s) parent(s) rendue systématique. L'accent a été mis sur les implications de la mise à l'abri dans les dynamiques familiales et notamment les conséquences de la promiscuité sur les relations intrafamiliales. Les durées de prise en charge sont longues et les enfants grandissent sans intimité, créant des tensions et des problématiques avec le temps.

Du fait de la saturation de l'ensemble des dispositifs sur le département (qu'il s'agisse de la veille sociale, de l'accompagnement social, de l'insertion professionnelle ou de la santé), le travail de la référente CES se poursuit dans l'attente du lancement d'un suivi tiers effectif. L'accès à un accompagnement social pérenne est un des axes majeurs de cette intervention : deux tiers des ménages en étaient dépourvus au début de cette mission tandis que près des deux tiers en disposaient fin 2019 (pour moitié par une circonscription ou un CCAS, pour moitié par l'AMH ou l'AVDL d'Interlogement93).

## 2. MISSION PÉRINATALITÉ

Depuis septembre 2019, un poste nouveau financé par l'ARS vient en complément du dispositif périnatalité existant (*voir p. 48-49*) pour permettre une intervention sociale ciblée auprès des familles en hôtel, dont la femme est enceinte ou sort de maternité. Cette intervention vise à assurer l'inscription dans un parcours de soin et d'insertion par la mise en place d'une référence de parcours au profit des situations les plus fragiles, repérées majoritairement par les acteurs de premier accueil (115 et accueils de jour pour 32% des situations) ainsi que les maternités (38%) et les PMI (16%). Le repérage précoce des situations les plus complexes favorise une meilleure prise en charge, notamment sanitaire, sur un territoire où les services sont largement saturés.

En fonction des besoins identifiés, les interventions sont associées à la transmission d'une demande d'hébergement/logement via le SI-SIAO, l'accès et le maintien du suivi de grossesse, l'accès et le maintien des droits, l'accès aux dispositifs alimentaires, une meilleure appropriation du territoire et de ses lieux-ressources, une bonne compréhension du dispositif 115 ainsi qu'un travail

en réseau et de mise en lien des acteurs autour de ces situations. L'inscription au sein de la CES permet la mutualisation des pratiques et des fonctionnements et assure une complémentarité entre les actions généralistes et les actions spécialisées (dont partenariats locaux et hôteliers).

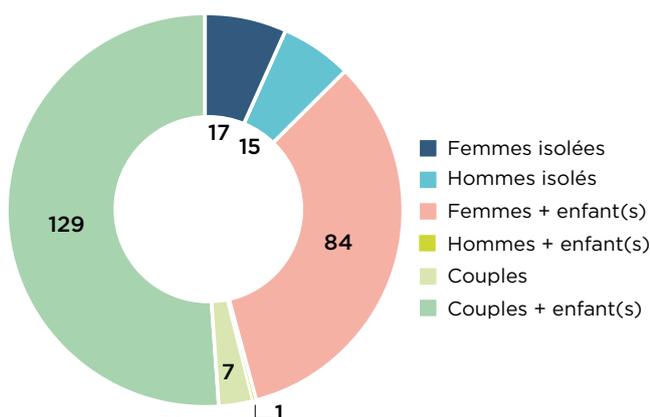
Ainsi, en 2019, 52 rencontres au profit de 39 ménages ont été organisées pour mettre en place cet accompagnement par la référente de parcours périnatalité. Les ménages les plus vulnérables ont intégré la file active dédiée et sont désormais accompagnés pour l'ensemble de leurs démarches. Cet accompagnement est prévu pour prendre fin aux 6 mois du nourrisson afin de permettre la nécessaire rotation et d'ainsi répondre à un plus grand nombre de situations. 28 demandes d'hébergement/logement ont été transmises via l'outil SI-SIAO, préalable indispensable à toute orientation vers un dispositif et à une sortie du dispositif de mise à l'abri hôtelière 115. Parmi ces demandes, 2 ont des préconisations d'accès à un dispositif de logement et 26 ont des préconisations d'accès à un dispositif d'hébergement.

## II. ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES À L'HÔTEL

Depuis 2016, le service d'Accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH) œuvre à la sortie la plus rapide possible de la mise à l'abri hôtelière au profit de solutions plus adaptées pour les ménages.

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'accompagnement social. L'orientation des situations est majoritairement réalisée par la Cellule d'évaluation sociale du SIAO 93 à la suite d'un bilan diagnostique effectué par cette dernière dans le cadre de visites à l'hôtel. Certaines situations, mises initialement à l'abri hors du département, sont orientées par l'opérateur régional Croix-Rouge française, dès lors que les ancrages des ménages sont déterminés et stabilisés en Seine-Saint-Denis.

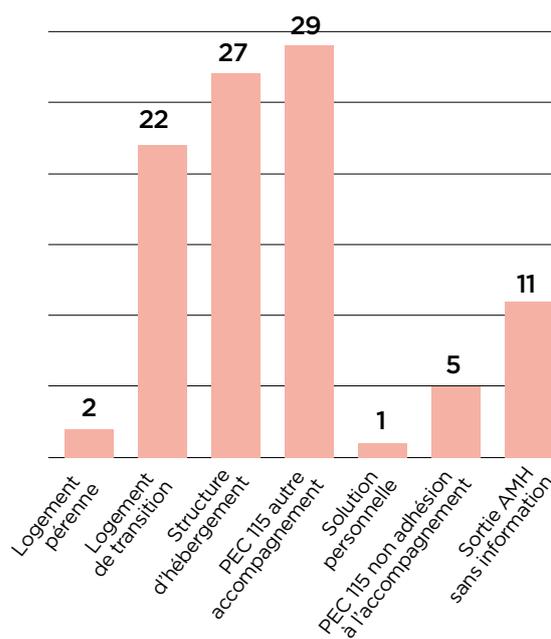
COMPOSITIONS FAMILIALES DE LA FILE ACTIVE EN 2019  
(EN MÉNAGES)



A la fin de l'année 2019, l'intervention de l'AMH s'étendait sur 27 communes du département et la file active représentait 252 ménages. La durée moyenne de prise en charge d'accompagnement a été de 13,4 mois. Un peu moins de 100 ménages, soit environ 250 personnes, ont pu ainsi quitter la mise à l'abri à l'hôtel pour une solution plus adaptée à leur situation. Du côté de l'intégration à l'accompagnement par l'AMH, ce sont un peu plus de 120 nouveaux ménages qui ont pu être accompagnés au cours de l'année. En 2019, comme l'année précédente, nous pouvons observer une concentration importante du nombre de ménages sur les villes de Saint-Denis (16% des ménages pour 2019), Saint-Ouen et Pantin (20% pour chacune des deux villes en 2019).

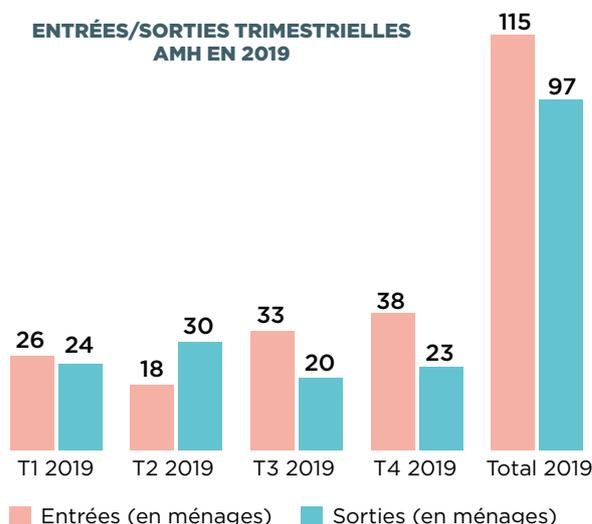
Depuis 2018, l'application de la participation financière à l'hôtel a été généralisée à l'ensemble des ménages accompagnés par l'AMH. Désormais, les services de l'Etat demandent aux ménages mis à l'abri et accompagnés de s'acquitter d'une participation financière calculée en fonction des ressources déclarées des ménages. En 2019, un peu plus de 21% des ménages pris en charge par l'AMH ont été amenés à régler une participation financière, les autres étant exonérés faute de ressources suffisantes.

SORTIES RÉALISÉES EN 2019 (EN MÉNAGES)



Des situations complexes sont rencontrées quotidiennement par les travailleurs sociaux du service qui œuvrent aux côtés des ménages et des autres services du SIAO 93. Cette collaboration permet de maintenir des conditions les plus stables possibles au regard de l'autonomie des personnes et des caractéristiques spécifiques de chaque situation, et ainsi amener les réponses les plus propices à la sortie de la mise à l'abri hôtelière via une orientation pertinente, dans un parcours d'insertion en direction du logement autonome lorsque cela est possible.

ENTRÉES/SORTIES TRIMESTRIELLES  
AMH EN 2019

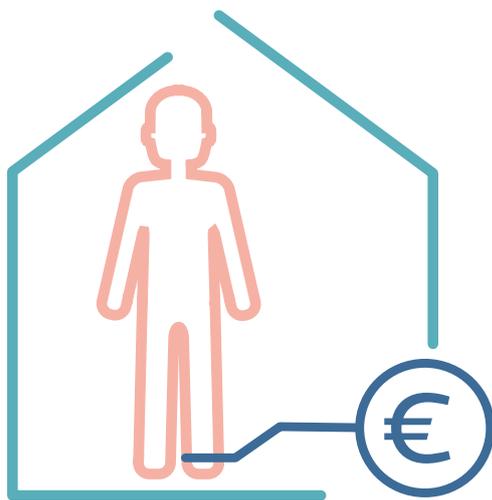


A défaut d'outil permettant d'observer l'évolution des situations des personnes accompagnées, nous ne pouvons qu'étudier la situation des ménages à la date du 31 décembre 2019 via l'application SI-SIAO.

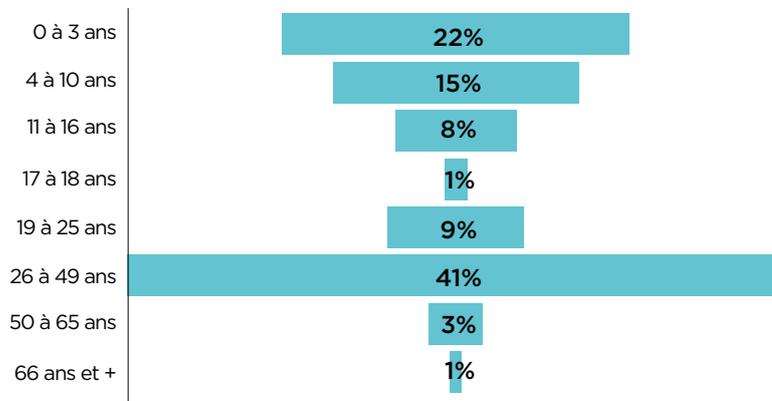
Au 1<sup>er</sup> janvier 2020, 678 personnes (54% de femmes et 46% d'hommes) avaient une demande active réalisée par un travailleur de l'AMH, représentant 235 ménages (ont été exclues l'ensemble des demandes en cours d'orientations ou annulées).

La composition des ménages accompagnés est très fortement impactée par la typologie des chambres proposées par le PHRH soit principalement des chambres pour 1, 2 et 3 personnes (qui représentent donc 74% des typologies des ménages accompagnés).

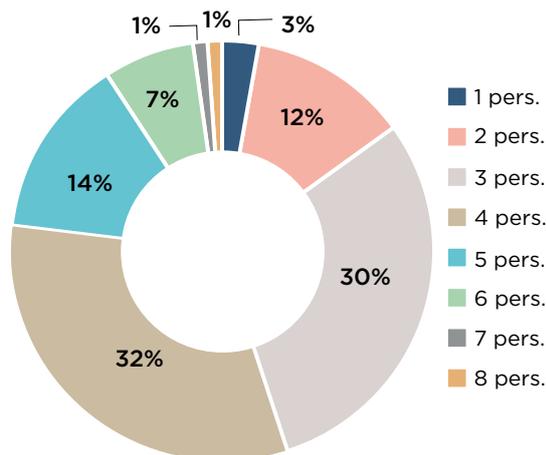
Le rôle des personnes au sein des ménages accompagnés nous permet d'observer l'importance de la place des enfants au sein de ces familles.



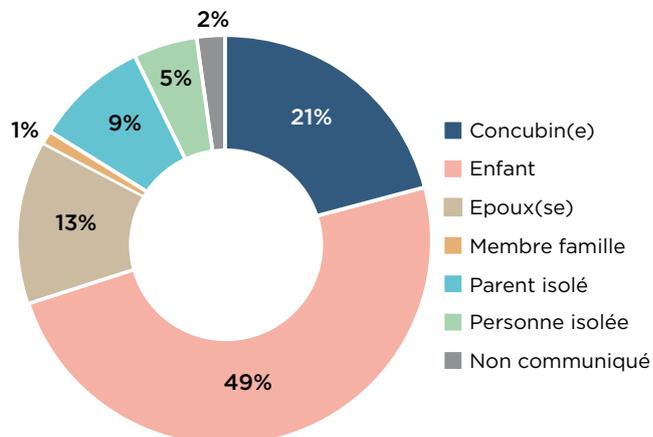
#### PYRAMIDE DES ÂGES DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES PAR L'AMH EN 2019



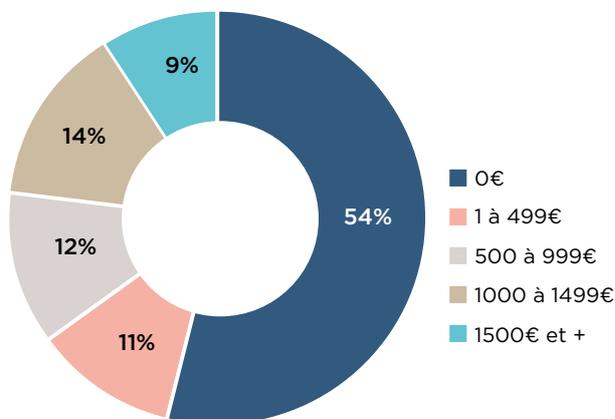
#### COMPOSITION FAMILIALE DES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS PAR L'AMH EN 2019



#### RÔLE DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES PAR L'AMH EN 2019



**MONTANT DES RESSOURCES DES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS PAR L'AMH EN 2019 (EN % DES MÉNAGES)**

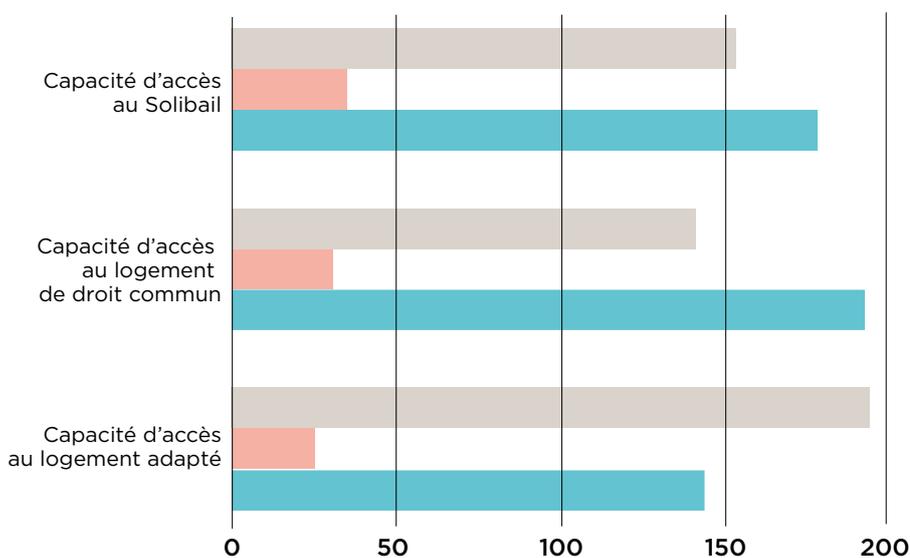


Afin d'observer la situation financière et professionnelle des ménages, nous avons exclu les enfants de moins de 18 ans et avons donc réduit notre observation à 369 personnes (qui peuvent être un ou plusieurs adultes au sein du ménage ou un enfant de plus de 18 ans). Parmi elles, 118 adultes ont des ressources et 49 sont en emploi (pour moitié en emploi précaire et pour moitié en CDI). Sur l'ensemble des ménages accompagnés, seuls 30 d'entre eux déclarent avoir des dettes (principalement de la dette locative).

Les travailleurs sociaux de l'AMH privilégient la maîtrise et la connaissance des prérequis ainsi des droits et devoirs d'un locataire plutôt que le montant des ressources des ménages accompagnés afin d'évaluer leur capacité à accéder aux différents dispositifs de logement. Cela explique donc que, si 46% seulement des ménages accompagnés ont des ressources, l'accès au logement est néanmoins souvent préconisé. A noter qu'une personne peut cumuler les capacités d'accès à plusieurs dispositifs de logement.



**CAPACITÉ D'ACCÈS AU LOGEMENT DES PERSONNES DE PLUS DE 18 ANS ACCOMPAGNÉES PAR L'AMH EN 2019**



En revanche, malgré la capacité d'un grand nombre de personnes à accéder au logement, la demande de logement est, quant à elle, faite au regard de leur capacité à honorer le paiement d'un loyer. Ainsi, sur 369 adultes (personnes de plus de 18 ans), 87 avaient une demande de logement social et la demande restait à réaliser pour 50 d'entre eux. Au regard du nouveau schéma de labélisation des publics prioritaires pour l'accès au logement, la procédure Dalo est peu utilisée par l'équipe de l'AMH puisque, sur 369 adultes, seuls 28 ont vu un passage de leur dossier en Comed et 50% d'entre eux ont obtenu la reconnaissance du caractère prioritaire et urgent de leur demande de logement.

## III. ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT

Opérateur AVDL depuis 2010, Interlogement93 a vu la mission d'accompagnement vers et dans le logement se développer au fil des années et tout particulièrement en 2019. A l'origine initiée au profit des ménages mis à l'abri par le 115 ou sortant de structures d'hébergement, cette modalité d'accompagnement est désormais proposée à de nouveaux publics.

### 1. L'AVDL HORS DALO OU AVDL DIT « CLASSIQUE »

Cet accompagnement social axé sur la thématique du logement est proposé à un public dit « proche du relogement » ou nouvellement locataire. L'objectif de cet accompagnement est de mesurer et développer la capacité des ménages à « habiter durablement ».

Les axes de travail sont nombreux : remplir les conditions légales et administratives nécessaires à la constitution d'un dossier logement recevable en commission d'attribution, apprendre les droits

et devoirs du locataire, connaître le territoire et les administrations, prévenir le refus...

En 2019, l'équipe de travailleurs sociaux AVDL a connu quelques mouvements qui n'ont pas permis de fonctionner à taux plein toute l'année. Néanmoins, nous avons réalisé 84 mesures d'accompagnement dont 55 nouvelles mesures. 32 propositions de logement ont été transmises au cours de l'année pour un total de 13 relogements effectifs.

L'AVDL  
hors Dalo

EN 2019

84

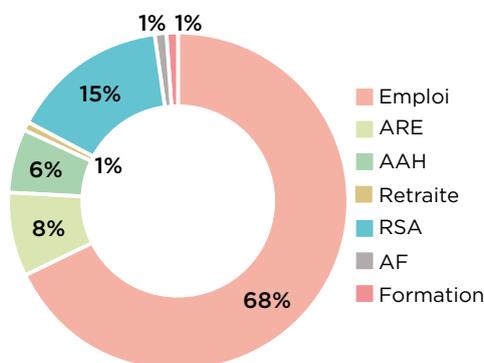
ménages  
accompagnés

68%  
des ménages  
en emploi

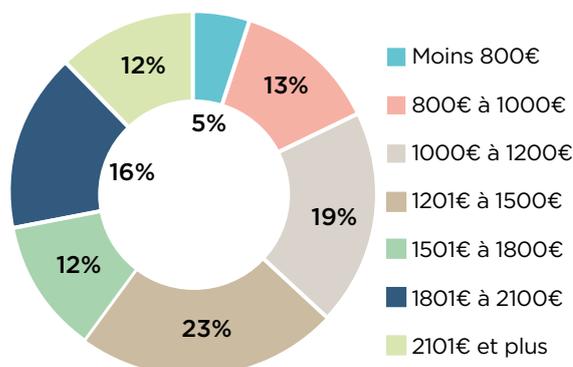
13

relogements

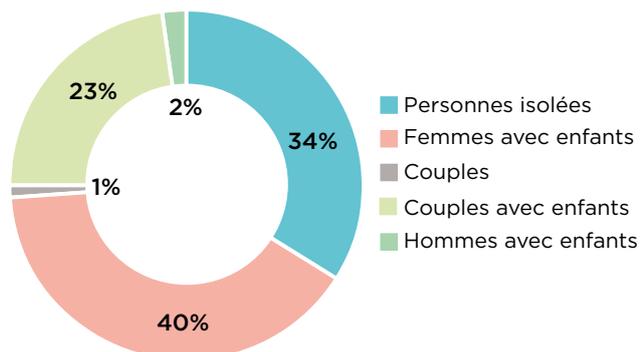
NATURE DES RESSOURCES DES MÉNAGES  
SUIVIS EN AVDL (EN MÉNAGES)



MONTANT TOTAL DES RESSOURCES  
(EN MÉNAGES)



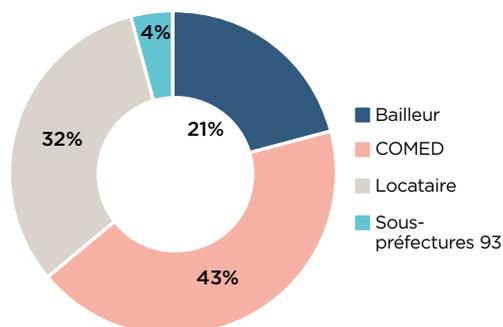
TYPLOGIE DES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS



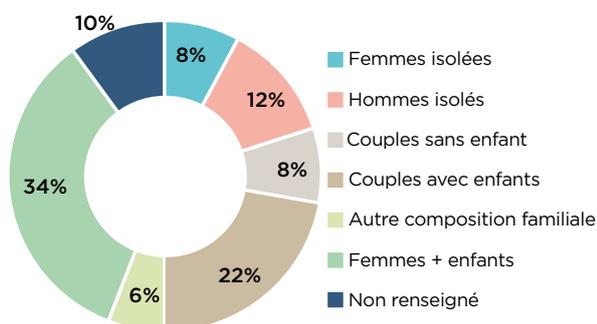
## 2. AVDL PRÉVENTION DES EXPULSIONS

En 2019, le bureau de prévention des expulsions locatives de la Drihl a sollicité Interlogement93 pour mettre en œuvre une action spécifique d'accompagnement vers et dans le logement en direction de ménages menacés d'expulsion locative. Pour cette nouvelle mission, le circuit de prescription prévoit une première étude du dossier en Ccapex (via différents acteurs), ou lors d'un rendez-vous à l'Adil 93, puis une orientation vers Interlogement93. Nous avons ainsi enregistré 50 prescriptions en 2019.

**SOURCE DE LA SAISINE CCAPEX PRÉALABLE À L'ORIENTATION VERS L'AVDL PEX**

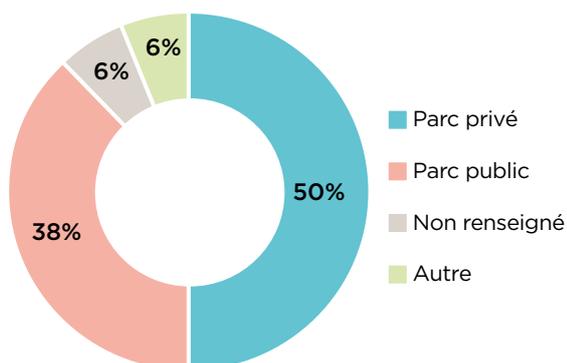


**TYPOLOGIE DES MÉNAGES ORIENTÉS PAR LA CCAPEX**



Comme pour de nombreux dispositifs d'accompagnement à destination des ménages en difficultés financières, les familles monoparentales et les personnes isolées sont majoritaires parmi les ménages orientés.

**PARC LOCATIF DES MÉNAGES AU MOMENT DE LA PRESCRIPTION**

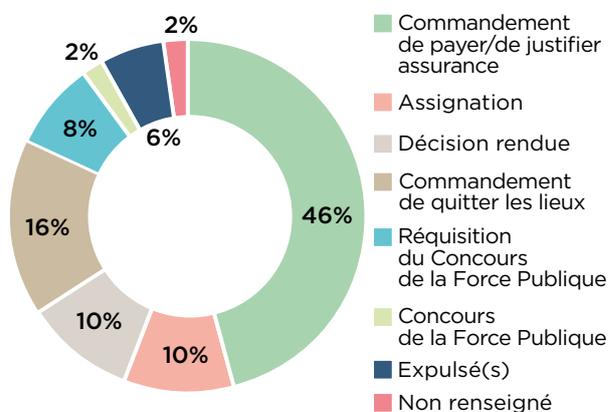


Lors de l'orientation par la Ccapex, les ménages sont majoritairement logés dans le parc privé et proviennent de l'ensemble du territoire (29 villes du département).

L'objectif est d'accompagner ces ménages dans les différentes phases de la procédure d'expulsion, de travailler le budget ainsi que la négociation de plans de remboursement avec les bailleurs issus du parc public ou privé. Le maintien dans le logement demeure l'objectif prioritaire. Néanmoins, en cas de situation inéluctable, un accompagnement à la recherche d'une solution locative alternative est envisagé.

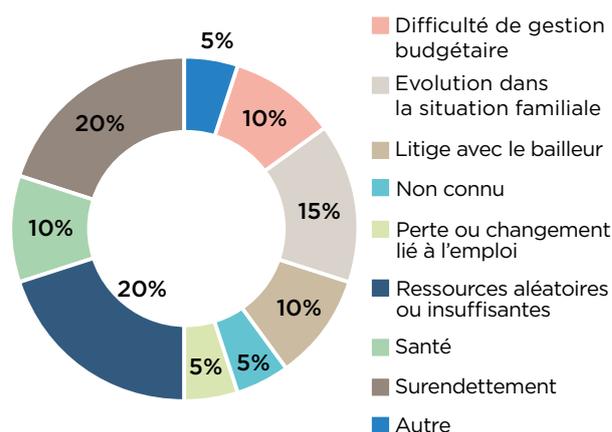
En 2019, 56% des ménages orientés l'ont été avant l'audience au tribunal, ce qui permet une plus grande marge de manœuvre pour prévenir l'expulsion.

**STADE DE LA PROCÉDURE D'EXPULSION AU MOMENT DE LA PRESCRIPTION PAR LA CCAPEX**



Les motifs de l'endettement locatif sont multiples, sans prédominance particulière de l'un d'eux : surendettement, ressources aléatoires ou insuffisantes, litiges avec le bailleur, évolution de la situation familiale, difficultés budgétaires... L'endettement moyen des ménages accompagnés en 2019 était de 7296€. Si l'objectif prioritaire de la mission est le maintien dans le logement, nous avons malheureusement rencontré des ménages dont le reste pour vivre était négatif (maximum de -19€ par jour et par personne) et pour lesquels l'orientation vers un dispositif adapté à leurs ressources est indispensable.

**PRINCIPALES CAUSES DE L'IMPAYÉ DES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS EN 2019**



### 3. AVDL RÉSIDENCE SOCIALE

Début 2019, l'Etat a sollicité Interlogement93 pour mettre en œuvre une action spécifique d'accompagnement vers et dans le logement en direction de ménages résidant dans des logements du contingent préfectoral ou orientés par le SIAO 93 au sein des résidences sociales gérées par Coallia.

7 Résidences sociales sont concernées :

- Barbusse et Opale à Aubervilliers ;
- Romain Rolland à Saint-Denis ;
- Hautes-Herbes et Promontoire à Noisy-Le-Grand ;
- Hayeps et Voltaire à Montreuil.

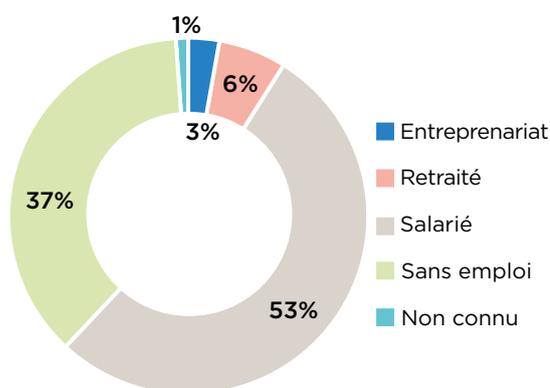
L'objectif de cette expérimentation est double : fluidifier le parcours d'accès au logement des personnes logées dans des ex-FTM et concourir à la formation des gestionnaires afin d'améliorer leurs capacités à repérer les ménages prêts au relogement au sein de leurs résidences. L'équipe affectée à cette mission a pour objectifs de communiquer sur la démarche auprès des résidents grâce à des réunions collectives au sein de chaque résidence, de réaliser le bilan-diagnostic des ménages intéressés, de soutenir leur accès au logement en lien avec le service Accès au logement du SIAO 93 et, le cas échéant, de proposer une mesure d'accompagnement vers et dans le logement.

115 personnes ont participé aux réunions collectives organisées au sein de ces résidences sociales.

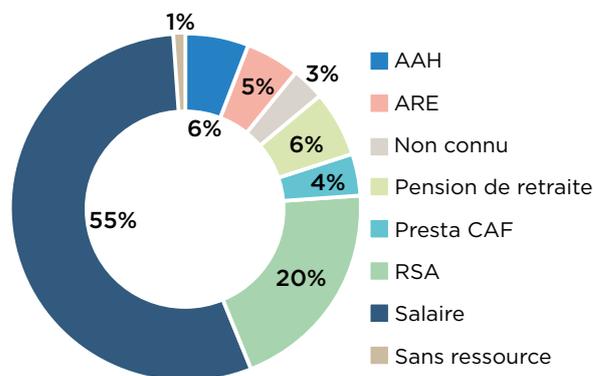
Suite à ces réunions collectives, 79 bilans-diagnostic ont été réalisés. Il a été convenu avec les services de l'Etat, pour ce premier volet de l'expérimentation, de cibler les résidents répondant aux critères suivants : à jour de leur participation financière et sans problème de voisinage (ces informations nous étant transmises directement par les gestionnaires).

Sans surprise au regard du dispositif d'origine (résidences sociales issues de la transformation de foyers de travailleurs migrants), les isolés sont largement majoritaires (76% des ménages) mais cela ne correspond pas forcément à leur situation maritale puisque seuls 63% nous informent être célibataires, divorcés ou veufs. Au total, 116 personnes sont à reloger. Les situations professionnelles et la nature des ressources sont très variables.

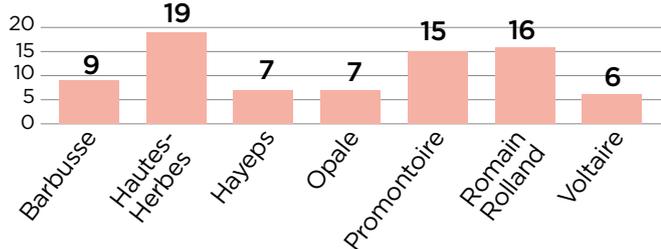
SITUATION PROFESSIONNELLE DES PERSONNES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UN BILAN-DIAGNOSTIC



NATURE DES RESSOURCES DES PERSONNES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UN BILAN-DIAGNOSTIC

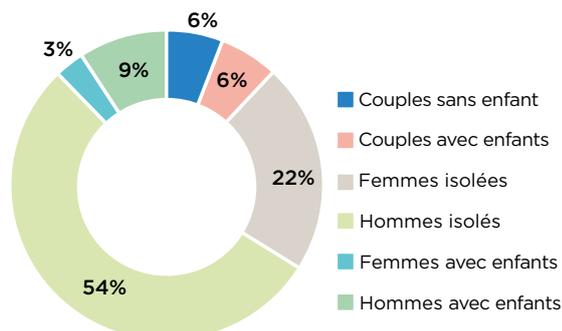


BILANS-DIAGNOSTICS RÉALISÉS PAR RÉSIDENCES EN 2019

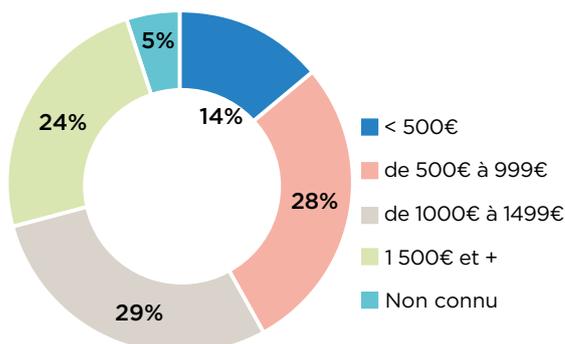


Ces bilans-diagnostic nous ont permis de mieux connaître les personnes logées au sein de ces résidences.

TYPOLOGIE DES MÉNAGES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UN BILAN DIAGNOSTIC EN 2019



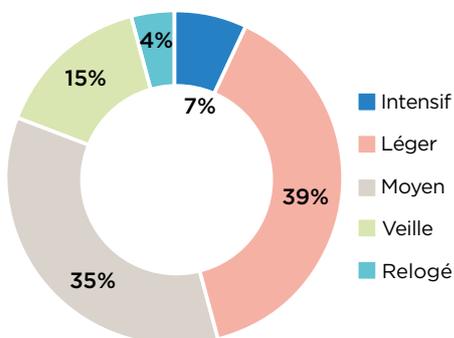
MONTANT TOTAL DES RESSOURCES DES PERSONNES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UN BILAN-DIAGNOSTIC



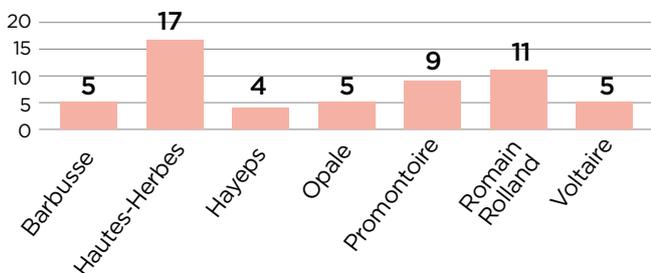
Suite à cette première série de 79 bilans-diagnostic, 73 sont passés en commission AVDL afin de déterminer la faisabilité du logement, avec ou sans accompagnement, et si l'accompagnement nécessaire relevait d'une mesure AVDL ou d'une réorientation vers d'autres dispositifs. 85% des ménages ont reçu un avis favorable à leur accompagnement de type AVDL, 11% des dossiers ont dû être ajournés dans l'attente de compléments d'informations ou de documents justificatifs et 4% ont été classés sans suite du fait d'un refus d'accompagnement ou du souhait par la personne de ne pas être relogée.

Ainsi, 62 ménages ont été accompagnés courant 2019. Pour chaque ménage, un niveau de mesure, déterminé par la durée nécessaire d'accompagnement et réévalué mensuellement, est proposé. Fin 2019, 56 ménages étaient accompagnés en vue d'un relogement.

**NIVEAUX DE MESURES COURANT 2019**

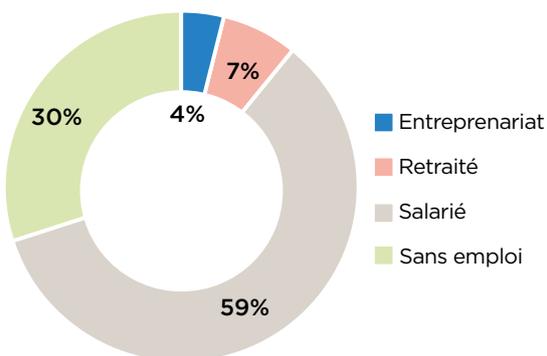


**MÉNAGES ACCOMPAGNÉS AU 31/12/2019 PAR RÉSIDENCES**

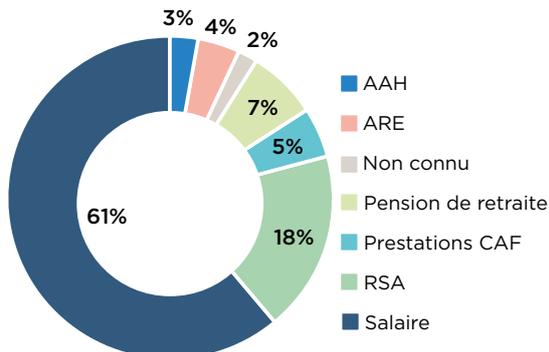


Les situations des ménages accompagnés sont très variables tant au niveau familial que professionnel, mais aussi concernant la nature ou le montant des ressources. On note l'importance des ménages en emploi, ce qui souligne l'importance d'un tel dispositif d'accompagnement pour des personnes qui, pour la plupart, relèvent du logement pérenne bien plus que de la résidence sociale.

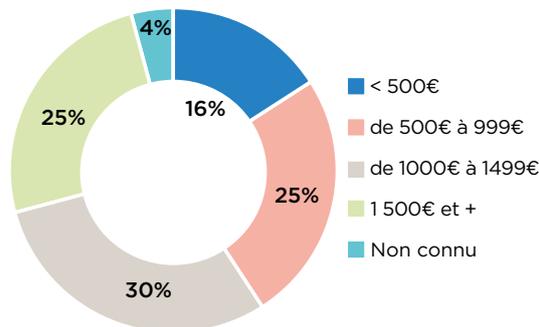
**SITUATION PROFESSIONNELLE DES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS**



**NATURE DES RESSOURCES DES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS**

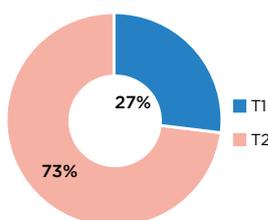


**NIVEAU DE RESSOURCES DES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS**

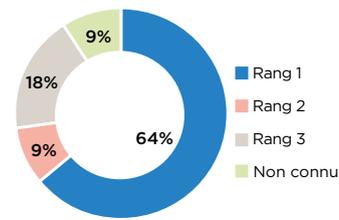


En 2019, 8 ménages ont reçu 11 propositions de logement. Malgré ces 11 propositions, seules 3 d'entre elles ont pu aboutir, 7 n'ont pas abouti et une proposition demeure en attente de décision de la commission d'attribution logement. Les refus sont majoritairement du fait des bailleurs (71%).

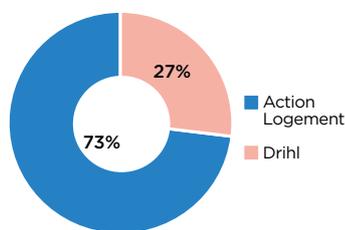
**TYPLOGIES DES LOGEMENTS PROPOSÉS EN 2019**



**RANG DE PROPOSITIONS**



**ORIGINE DES PROPOSITIONS**



**PERSPECTIVES AVDL**

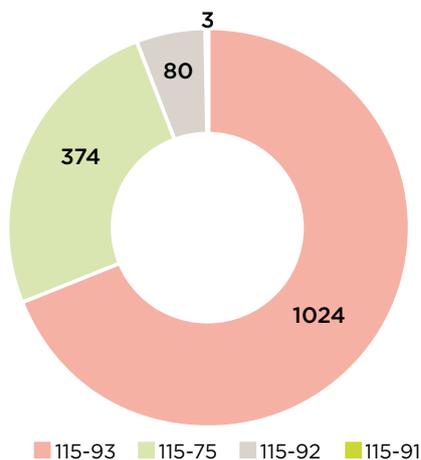
Interlogement93 fait partie des opérateurs retenus pour mener à bien les projets FNAVDL 2020-2023 concernant les ménages Dalos et les ménages logés en habitat indigne. Concrètement, l'ex-équipe AVDL classique va s'étoffer et se consacrer en priorité aux ménages reconnus Dalos. Par ailleurs, une nouvelle équipe AVDL composée de 2 travailleurs sociaux va voir le jour pour répondre à la mission LHI (lutte contre l'habitat indigne). Enfin, nous savons au moment de l'écriture de ce RA que les expérimentations AVDL\_RS et AVDL\_PEX sont maintenues pour 2020.

# Focus sur l'opération ciblée d'accompagnement vers le logement de familles hébergées à l'hôtel

L'opération ciblée est une action temporaire, pilotée par la Drihl Ile-de-France, qui a démarré en septembre 2019 pour une durée initiale d'un an : elle vise à assurer la réalisation d'une évaluation sociale pour tous les ménages pris en charge par les 115 franciliens sur le territoire départemental en vue de permettre l'observation des situations sociales et des besoins d'accompagnement de ces ménages ainsi que de créer des parcours d'accès aux dispositifs d'hébergement-logement. Le SIAO 93 participe aux volets 1, 2 et 3 de l'opération identifiée. Cette opération ciblée a vocation à préparer la mise en œuvre de la réforme de la relocalisation de l'accompagnement social à l'hôtel.

En Seine-Saint-Denis, 1511 ménages ont été identifiés comme dépourvus d'évaluation sociale en date du 26 juin 2019 tandis que 700 ménages mis à l'abri par le 115-93 dans d'autres départements sont inclus dans cette opération ciblée.

**115 DE RÉFÉRENCE DES MÉNAGES MIS À L'ABRI EN SEINE-SAINT-DENIS ET INTÉGRÉS À L'OPÉRATION CIBLÉE (EN MÉNAGES)**



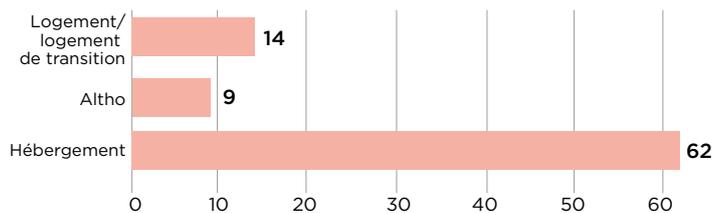
## VOLET 1 Les ménages hébergés à l'hôtel et non suivis

En 2019, l'équipe de la cellule a observé la situation de 540 ménages et il en ressort les éléments suivants :

- 165 évaluations sociales ont été réalisées (85 ménages) ou étaient en cours de réalisation (80 ménages) par l'équipe de la CES durant ce dernier trimestre 2019 au profit des ménages de l'opération ciblée ;
- Pour 113 ménages, la CES était en attente d'un retour du référent social identifié (44 ménages), d'un contact (13 ménages injoignables) ou d'une visite à l'hôtel programmée pour janvier 2020 (56 ménages) ;

- 147 ménages disposaient déjà d'une évaluation dans le SI-SIAO depuis le 26 juin (40 ménages avaient été évalués par la CES ; 31 ménages étaient accompagnés par un travailleur social d'Interlogement93 ; 76 ménages étaient déjà évalués par un travailleur social extérieur à Interlogement93) ;
- 115 ménages ont été sortis de l'opération (81 ménages étaient accompagnés par l'Opérateur Régional mais ne bénéficiaient pas encore d'une demande SI-SIAO ; 34 ménages sont sortis pour cause d'arrêts de prise en charge ou changement de département depuis le 26 juin).

**PRÉCONISATIONS SI-SIAO DES MÉNAGES ÉVALUÉS EN 2019 DANS LE CADRE DE L'OPÉRATION CIBLÉE**



Parmi les ménages pour qui une demande a été transmise, 11 ménages sont pris en charge par le 115-75, 1 ménage dépend du 115-92 tandis que 73 ménages sont mis à l'abri par le 115-93.

## VOLET 2 Les ménages hébergés à l'hôtel, suivis et ayant besoin d'un accompagnement lié au logement

Le volet 2 concerne la réalisation de mesures AVDL auprès de ménages en attente de la mise en place d'une telle mesure préconisée dans une demande SI-SIAO, ou considérés relevant d'une telle mesure, à la suite de l'évaluation sociale réalisée au cours du volet 1. Dans les deux cas, il s'agit de ménages ne bénéficiant pas d'accompagnement social par ailleurs. Une fois repérés et orientés, les ménages bénéficient d'une mesure d'accompagnement AVDL identique dans le contenu de l'AVDL Hors DALO.

## VOLET 3 Les ménages hébergés à l'hôtel, suivis et ayant une préconisation logement

Ce volet, constitué à l'origine d'une liste de 131 ménages, a été réparti entre trois opérateurs. 40 ménages ont été attribués au SIAO 93 pour lesquels il convient de s'assurer que le ménage est prêt au logement et de réaliser son inscription dans Syplo. L'opérateur retenu – en l'occurrence ici, le SIAO 93 – peut également organiser la mise en place d'une mesure AVDL ou un accompagnement social de droit commun.

# PERSPECTIVES

---

**A**u-delà du déploiement de l'opération ciblée, l'année 2020 sera assurément marquée par la relocalisation en cours de l'accompagnement des ménages pris en charge à l'hôtel par les 115 en Île-de-France, qui en est une sorte de prolongement en consacrant un droit à l'accompagnement social de chaque ménage bénéficiant d'une mise à l'abri 115.

Cette relocalisation consiste en un appel d'offre pour la construction de plateformes départementales d'accompagnement social des ménages mis à l'abri en hôtels par tous les 115 sur chaque territoire départemental francilien, auquel Interlogement93 a répondu en Seine-Saint-Denis afin de poursuivre ses interventions en matière d'évaluation sociale et d'accompagnement social en étroite collaboration avec les services du SIAO 93. Dès juillet 2020 est prévue la mise en place cet acteur central d'accompagnement des ménages 115 dans les départements du 77-91-94-95, tandis que les territoires du 75-78-92-93 en bénéficieront en janvier 2021.

L'articulation avec les plateformes nées en 2020 constituera une actualité forte de l'année, de même que la reconfiguration des services du SIAO 93 avec l'intégration des équipes de la cellule d'évaluation sociale et de l'accompagnement des ménages à l'hôtel au sein de la plateforme d'accompagnement des ménages 115 en Seine-Saint-Denis qui sera portée par Interlogement93 et préfigurée en 2020 pour une mise en œuvre en janvier 2021.

2020 voit la réponse positive à l'appel à projet 2020-2022 FNAVDL Dalo et Hors Dalo. Afin de poursuivre l'activité menée en 2019 de l'AVDL au sein d'Interlogement93, nous avons répondu à cet appel à projet avec l'information d'une réponse positive de l'État fin 2019 ; réponse favorable qui consacre la confiance que nous accorde l'État quant à notre capacité à accompagner les ménages vers un accès ou le maintien dans le logement. De plus, l'État nous confie une nouvelle mission qui consistera à accompagner les personnes logées en habitat insalubre et ce, en vue d'une amélioration de leurs conditions d'habitation en lien avec leurs bailleurs publics ou privés. Enfin, nous avons connaissance du maintien des deux expérimentations AVDL (résidence sociale et prévention des expulsions) pour l'année 2020, fruit du travail qualitatif produit tout au long de l'année 2019.

# SOMMAIRE

## LES DISPOSITIFS hors SIAO

---

- |    |  |    |
|----|--|----|
| 1. | OPÉRATEUR SOLIBAIL   | 94 |
| 2. | LES DISPOSITIFS<br>D'ACCOMPAGNEMENT<br>SOCIAL<br>LIÉ AU LOGEMENT | 96 |
| 3. | LE LOGEMENT<br>D'ABORD   | 97 |
| 4. | EMILE  | 99 |

# LE PÔLE LOGEMENT EN 2019

**L'**année 2019 marque la mise en place d'un nouveau pôle au sein d'Interlogement93 avec une intention de regrouper l'ensemble des dispositifs hors SIAO concourant à l'accompagnement vers et dans le logement (Solibail, gestion locative, ASLL CD et ASL Action logement).

En plus des services existants, deux nouveaux dispositifs d'accompagnement ont été portés par le pôle :

- Le service d'accompagnement du Logement d'abord qui propose un accompagnement global (social, insertion et santé) à des ménages sans domicile (rue, squat, hébergement ou logement de transition) et un logement (bail direct ou bail glissant selon les situations des ménages) sur la base d'une orientation SIAO ;
- Le service Emile qui propose un accompagnement social et professionnel dans le cadre d'un souhait de mobilité géographique.

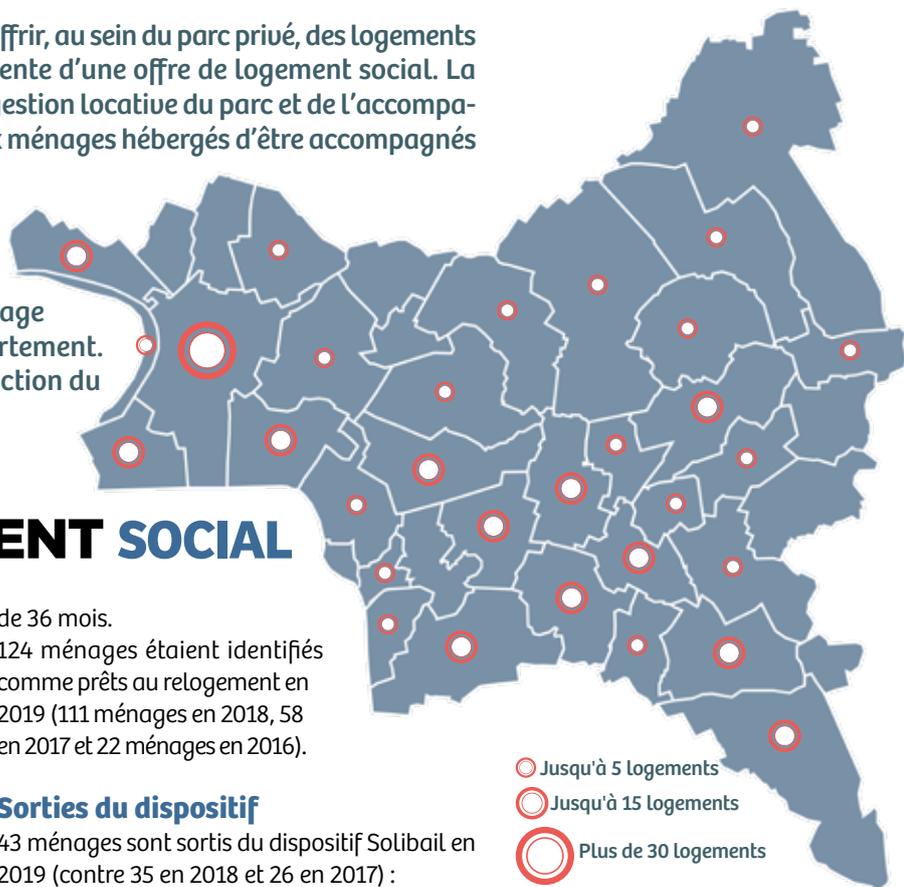
Objectifs affichés, dont certains qui n'ont été que partiellement atteints :

- Augmentation du relogement de ménages logés via le dispositif Solibail dans le parc d'un bailleur social ;
- Augmentation des familles labellisées sur Syplo ;
- Encadrement de la vacance des logements entre les rotations sur le parc et à la captation des logements ;
- Légère hausse des impayés de loyer et diminution des visites à domicile malgré nos intentions ;
- Difficulté à atteindre les objectifs d'augmentation du parc locatif du fait d'un trop faible volume de logements proposés à la suite de l'appel à projet Solibail 2019-2022 et de plusieurs restitutions de logements inadaptés ;
- Difficile montée en charge du Logement d'abord du fait d'un retard conséquent pris dans la captation de logements ;
- Satisfaction des partenaires financeurs sur les actions ASLL généraliste, ASL Action logement et Logement d'abord ;
- Démarrage de l'activité sur le programme Emile.

# 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 d'Interlogement93 représente 181 logements en gestion au 31 décembre 2019 et fait l'objet, dans le cadre de l'accompagnement social, d'un découpage géographique en 5 secteurs dans le département. Un recrutement sera lancé sur 2020 en fonction du nombre de logements captés.



## 1 ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Composition des ménages dans le dispositif en 2019, y compris avec les rotations sur le parc : 320 adultes et 627 enfants, soit un total de 947 personnes dans le dispositif.

La durée moyenne de l'accompagnement est de 43 mois. L'allongement de la durée de l'accompagnement social s'explique par un faible taux de sortie des ménages avec une durée de présence de plus de 48 mois. Cela représente 62 familles présentes au 31/12/2019 (65 à fin 2018). Des demandes d'appui sont effectuées très régulièrement auprès des partenaires pour favoriser le relogement des ménages de plus de 36 mois. En 2019, nous avons recensé 619 visites à domicile réalisées par les référents sociaux contre 702 en 2018. Les rendez-vous de suivi au bureau ont augmenté en 2019, à savoir 806 rencontres (786 en 2018).

Les interventions à domicile permettent 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...).

On note une hausse des propositions de relogement dans le parc social :

92 propositions de relogement ont été faites à des ménages dans le dispositif pour cet exercice (70 en 2018 et 58 en 2017).

Le service Solibail a identifié comme axe prioritaire la sortie des ménages du dispositif, notamment les hébergés présents depuis plus

de 36 mois.

124 ménages étaient identifiés comme prêts au relogement en 2019 (111 ménages en 2018, 58 en 2017 et 22 ménages en 2016).

### Sorties du dispositif

43 ménages sont sortis du dispositif Solibail en 2019 (contre 35 en 2018 et 26 en 2017) :

- 38 ménages relogés dans le parc social (contre 25 pour l'exercice 2018 et 15 en 2017) ;
- 1 solution personnelle ;
- 4 mutations au sein du parc Solibail (logements vétustes, sinistrés qui ont fait l'objet d'une restitution aux propriétaires).

### Entrées dans le dispositif

46 ménages sont entrés dans le dispositif en 2019 (36 en 2018). Cela s'explique par l'augmentation des sorties en 2019 et les nouvelles captations de logements au titre de l'appel à projets Solibail 2019-2022.

### Dettes locatives des ménages

La dette locative des ménages hébergés au sein du dispositif Solibail d'Interlogement93 reste importante. Le montant des impayés pour les ménages présents est en augmentation en 2019 : 140 620 € au 31 décembre 2019 (116 873 € au 31/12/2018 et 154 955 € à fin 2017). Cette augmentation est pour partie liée à des ruptures ou suspensions de droits à l'Allocation logement pour de nombreux ménages pendant plusieurs mois et/ou à des pertes de revenus importantes pour d'autres.

- Jusqu'à 5 logements
- Jusqu'à 15 logements
- Plus de 30 logements

### L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL SOLIBAIL

EN 2019

**43** mois  
Durée moyenne de l'accompagnement

**62** familles  
présentes depuis plus de 48 mois (au 31.12.2019)

**619** visites à domicile

**806** rencontres au bureau

**92** propositions de relogement

**43** ménages sortis du dispositif

**46** ménages entrés dans le dispositif

**140 620** euros  
Dette locative des ménages hébergés

## 2. GESTION LOCATIVE

Les travaux de remise en état des logements (entretien courant et travaux états des lieux) représentent un montant global de 119 735 € contre 107 000 € en 2018 et 165 952 € en 2017. L'augmentation des travaux de remise en état des logements s'explique par les travaux effectués dans les 13 logements restitués aux propriétaires. Ces logements avaient été captés depuis de nombreuses années et ils étaient occupés essentiellement par les mêmes ménages depuis plusieurs années (voire depuis la captation du logement dans le dispositif Solibail).

En 2019, sur les 13 logements restitués aux propriétaires, 7 ont fait l'objet d'une résiliation du contrat de location à la demande d'Interlogement93 compte-tenu de désordres techniques importants dans le logement. Pour 6 logements, il s'agit d'une demande du propriétaire de récupérer son bien immobilier à la fin du contrat de location.

### Coût de refacturation des travaux

Il s'agit du montant qui est refacturé soit aux propriétaires, soit aux ménages selon la nature de la prestation réalisée. Il convient de déduire des 119 735€ dépensés au titre de la remise en état des logements le coût de l'entretien courant refacturé aux propriétaires et/ou aux hébergés de 50 115 € (48 181€ en 2018).

En revanche, nous constatons une diminution de la refacturation aux propriétaires entre les deux exercices : 8 066 € en 2019 et 16 635€ en 2018. Cela ne correspond pas à une baisse des travaux à la charge des propriétaires mais la volonté du service de systématiser un paiement direct de la prestation par les propriétaires aux entreprises que nous mandatons afin de réaliser les travaux (réparation ou remplacement de la chaudière, du ballon d'eau chaude, des sols, de WC...).

### Taux de vacance des logements

Pour mémoire, la vacance\* des logements dans le dispositif a diminué entre 2016 et 2018 :

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

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

Pour l'exercice 2019, elle augmente sensiblement à 2,49 %. Cela s'explique par la captation supplémentaire de logements sur le parc immobilier en 2019.

**60 logements ont été vacants au cours de l'année 2019** (42 en 2018, 52 en 2017). Il est important de noter que si la vacance globale

augmente, elle reste encadrée et inférieure à 30 jours (refinancement du coût de la vacance par la Drihl).

### Sur les 60 logements :

- 51 logements avec une vacance de moins de 30 jours (contre 33 en 2018 et 25 en 2017). Pour ces logements, un refinancement du coût réel de la perte liée à la vacance est financé par la Drihl après le dialogue de gestion ;
- 9 logements avec une vacance de plus de 30 jours (identique à l'exercice 2018 et 27 en 2017).
- Sur les 9 logements, 6 d'entre eux ont été restitués aux propriétaires, 1 extension, 1 sinistre incendie et 1 rotation entre deux ménages.

On constate donc que les délais de mise en location, selon les directives de la Drihl (moins de 30 jours), entre deux ménages et lors de la captation des logements sont globalement appliqués par le service.

Nous avons mis en place une organisation capable de prévoir rapidement la tenue des états des lieux (entrants et sortants) et le lancement des travaux de remise en état entre les rotations et les restitutions.

Pour l'exercice 2019, on constate une perte financière (= loyer et charges payés aux propriétaires) de 51 074€ (38 412 € en 2018, 71 287 € en 2017 et 122 837 € en 2016). Toutefois, au titre de la prise en charge de la vacance à moins de 30 jours, la somme de 31 975 € sur les 51 074 € devrait être refinancée par la Drihl sur l'exercice N+1.

### 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 difficultés, notamment à travers le déploiement de la gestion du dispositif Solibail, qui représente aujourd'hui 175 logements, et le lancement du programme 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 et la Drihl a validé le principe de 50 logements en extension du patrimoine existant sur 2 ans. Pour l'exercice 2019, 7 nouvelles captations ont été réalisées au titre de l'extension.

### Autres dispositifs

Gestion de 5 logements en diffus : 2 avec un bail glissant, 1 logement relais, 1 logement jeune et 1 Convention tripartite entre la Préfecture, SEMINOC et Interlogement93.

### LA GESTION LOCATIVE

EN 2019

**119 735 euros**

Coût des travaux de remise en état des logements

**50 115 euros**

Coût de l'entretien courant refacturé aux propriétaires et/ou aux hébergés

**13 logements**

restitués aux propriétaires

**2,49%** de taux de vacance

**60 logements**

vacants en 2019

**51 074 euros**

Perte financière

**7 nouvelles captations** de logements

# 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 la 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).

L'activité étant organisée par secteur, notre intervention se situe sur les communes de

Romainville, Bagnolet, Pantin, Les Lilas et le Pré-Saint-Gervais.

A la suite d'une mobilité professionnelle de l'intervenante, le poste de travailleur social financé pour ce dispositif a été occupé 9 mois à temps plein au cours de l'exercice 2019. Pendant trois mois, la mobilisation d'une ressource interne a permis de poursuivre l'ASLL en cours avec les ménages dans le dispositif.

## 2. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT PAR ACTION LOGEMENT SERVICES

La gestion de « l'aide aux salariés en difficulté » par Action Logement Services est effective depuis 2018. L'objectif de cet accompagnement concerne le soutien à l'accès ou au maintien dans le logement.

En 2019, Interlogement93 a été mandaté pour des mesures ASLL à hauteur de 34 salariés parmi lesquels 29 ont adhéré à la mesure ASLL dès le 1<sup>er</sup> contact, pour 141 mois/mesures. Cela marque une légère diminution des mois/mesures qui s'explique par un nombre en baisse des ménages qui ont adhéré à l'accompagnement social.

Sur les 29 salariés accompagnés, 19 étaient en activité et 10 avaient leur contrat de travail suspendu/arrêté (arrêt de travail, période d'inactivité temporaire pour salarié intérimaire...).

Par ailleurs, 24 salariés sur les 29 avaient repris le paiement de leur loyer (plein ou résiduel) et 8 plans d'apurement de la dette ont pu être mis en place avec le bailleur, les besoins repérés étant davantage liés à l'aide éducative budgétaire, la reprise du paiement régulier des loyers et la mise en place d'échéancier de remboursement. 20 salariés ont pu bénéficier d'un dispositif

d'aide à la résorption de leur dette locative : FSL "maintien", dossier de surendettement, Locapass (pour un salarié en résidence sociale), aide du fonds social d'Action Logement, de l'entreprise du salarié ou encore de la complémentaire retraite. En revanche, pour certains ménages, il n'a pu être mis en place de dispositif d'aide sociale individuel : refus du salarié d'être inscrit au FICP, ressources supérieures au barème du FSL93 ou autre solution envisagée.

La moyenne de la dette locative est ainsi passée de 2998€ au 01/01/2019 à 2608€ au 31/12/2019, soit 13% de baisse au cours de l'année.

3 protocoles de cohésion sociale ont été signés en 2019.

La majorité des salariés ont été suivis dans le cadre d'un accompagnement pluripartenarial réunissant le service social du bailleur et de l'entreprise du salarié, la Caf, la Banque de France, la MDPH et les associations locales. L'intervention d'Interlogement93 dans ce cadre assure la cohérence des actions des différents partenaires.

L'ASLL  
généraliste

EN 2019

32 ménages

13 mesures  
accès

ET  
19 mesures  
maintien

165  
mois/mesures (financement 220m/m)

DONT

64 mois/mesures ACCÈS

99 mois/mesures MAINTIEN

2 BD sans suite

L'ASL Action  
Logement

EN 2019

29 ménages  
pour  
141 mois/mesures

8 PLANS d'apurement  
de la dette mis en place

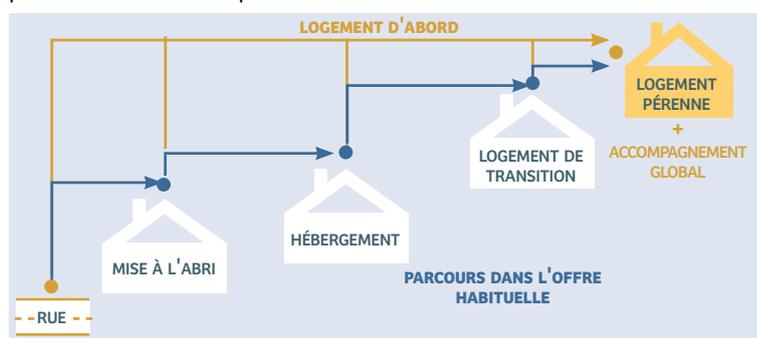
13% de baisse de la  
dette locative  
moyenne au cours de l'année

## III. LE LOGEMENT D'ABORD

Le Logement d'abord (LDA) est une philosophie d'intervention auprès des personnes rencontrant des difficultés d'accès au logement. Développée dans les pays du nord de l'Europe et aux Etats-Unis, elle repose sur un accès direct au logement avec un accompagnement global adapté aux besoins des personnes.

Le Logement d'abord a pour principe l'accès à un logement pérenne comme socle et condition indispensable à la réussite d'une insertion sociale et professionnelle. Ce nouveau dispositif vise ainsi à réduire le recours aux dispositifs de mise à l'abri, d'hébergement ou de logement transitoire au profit de solutions pérennes permettant l'évolution positive des situations.

• La personne est au centre de son accompagnement auquel elle adhère librement. Interlogement93 et le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis ont associé leurs compétences pour porter conjointement ce projet de mise en œuvre accélérée du Logement d'Abord sur le territoire et avec le soutien de l'Action tank



Entreprise et Pauvreté et de l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa).

Un logement est mis à disposition du SIAO 93 qui requête un candidat. Une fois la proposition de logement validée par le candidat, le service d'accompagnement LDA

Trois des grands principes du LDA sont les suivants :

- Le logement est un droit fondamental et ne doit être l'aboutissement d'un parcours d'insertion mais sa condition préalable ;
- L'accès au logement ne peut donc être conditionné à des critères d'autonomie, de ressources ou de « capacité à habiter » ;

et de gestion locative d'Interlogement93 propose un accompagnement global (social, santé, professionnel) sur la base de la libre adhésion. Si le candidat ne répond pas aux attentes du bailleur en matière de ressources ou de situation administrative, une proposition de bail glissant peut lui être faite.

### 1. PROPOSITION DE LOGEMENT PÉRENNE

Le parc social est mobilisé, notamment avec Seine-Saint-Denis Habitat, un des premiers bailleurs ayant contribué au dispositif par la proposition de logements sociaux de leur contingent propre. ICF La Sablière est ensuite venu rejoindre le programme avec une proposition de logement. La Drihl met également à disposition des logements du contingent préfectoral, répartis chez plusieurs bailleurs sociaux, accessibles uniquement aux ménages reconnus PU Dalo.

Le parc privé est également mobilisé via une agence immobilière à vocation sociale. Plusieurs rencontres avec l'association Caritas France

Secours Catholique ont eu lieu, ce qui devrait permettre de disposer prochainement de propositions de logements supplémentaires.

Des baux directs et glissants sont proposés pour ces logements permettant aux ménages d'intégrer le dispositif en fonction des capacités financières et des prérequis administratifs. Pour le cas du bail glissant, Interlogement93 est titulaire du bail locatif et assure la gestion locative sociale jusqu'à 12 mois. Les personnes ont vocation à demeurer dans le logement sans limitation de durée et à devenir titulaires de leur bail.

### 2. IDENTIFICATION D'UN MÉNAGE

Le dispositif s'adresse à tous les ménages sans solution de logement pérenne et ayant fait appel au Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO 93). Dès qu'un logement est proposé au dispositif Logement d'abord, le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis en informe le SIAO 93 qui sélectionne un ménage correspondant à la typologie du logement, de manière aléatoire

en s'appuyant sur ses systèmes d'information (SI-115 et SI-SIAO).

Au moment de sa sélection, le ménage peut être à la rue, mis à l'abri en hôtel, hébergé en structure ou chez des tiers ou logé en logement de transition. En raison des règles juridiques qui régissent l'accès au logement social, les personnes doivent remplir la condition de régularité de séjour.

**72** logements proposés

SEINE SAINT DENIS  
HABITAT :

**41** logements proposés

ICF LA SABLIÈRE :

**1** logement proposé

CONTINGENT  
PRÉFECTORAL :

**30** logements proposés

CARITAS AIVS :

**10** logements en attente (courant 2020)

BAIL DIRECT

**25** baux signés

BAIL GLISSANT

**17** baux signés

EN ATTENTE  
DE SIGNATURE

**22** baux (signatures courant 2020)

GLISSEMENT BAIL

**1** glissement validé en 2019

**7** glissements seront proposés courant 2020

**82 MÉNAGES** sélectionnés et rencontrés

**64 MÉNAGES** ayant accepté la proposition de logement et intégré le programme Logement d'abord

### 3. UN ACCOMPAGNEMENT GLOBAL DU MÉNAGE DANS SON LOGEMENT

Interlogement93 assure le volet accompagnement du Logement d'abord avec le soutien financier et technique de l'État et du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis. Une équipe éducative composée de travailleurs sociaux accompagne les personnes accédant à ce programme en fonction de leurs besoins pendant 6 à 18 mois. Cet accompagnement global s'appuie sur 3 principes : libre adhésion, pluridisciplinarité et flexibilité en intensité et en durée. Le travailleur social d'Interlogement93 est le référent unique du ménage dans le cadre du programme. Il établit avec lui son projet personnalisé d'accompagnement et détermine le niveau de mesure en fonction de l'évaluation réalisée initialement. Son action n'est pas exclusivement tournée vers le(la) chef(fe) de famille et le référent social pourra intervenir de manière différenciée avec chaque membre du ménage en fonction de ses besoins. En fin d'accompagnement dans le cadre du programme, un relais de droit commun sera systématiquement recherché.

#### Libre adhésion

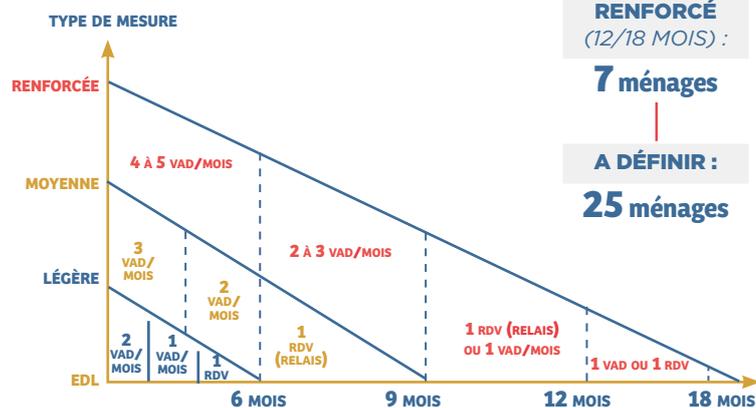
Le programme Logement d'Abord s'appuie sur la libre adhésion du ménage à l'accompagnement proposé. L'adhésion à l'accompagnement ne conditionne pas l'accès ou le maintien dans le logement ; par cette dissociation, l'accompagnement n'est plus conçu comme une contrepartie mais comme un véritable outil au service de l'atteinte des objectifs personnels du ménage. En s'appuyant sur les besoins et les souhaits du ménage, le travailleur social conçoit le projet individualisé d'accompagnement qui peut être amené à évoluer en fonction de la situation et en concertation avec le ménage. L'engagement n'est dès lors plus contractuel mais volontaire et ne repose que sur la motivation et la proactivité du ménage. Aucune rupture d'accompagnement n'a été constatée au cours de cette première année.

#### Pluridisciplinarité

L'accompagnement prévu dans le cadre du programme étant conçu comme global, le travailleur social d'Interlogement93 s'appuie sur les ressources existantes du territoire et les espaces de coordination interprofessionnelle, notamment dans les domaines de la protection de l'enfance, de la santé ou de l'insertion professionnelle. Priorité étant donnée au droit commun dès lors que cela est possible, l'action du service d'accompagnement d'Interlogement93 n'a pas vocation à se substituer aux intervenants spécialisés mais plutôt à jouer un rôle d'interface entre le ménage et les services adéquats.

#### Flexibilité en intensité et en durée

En fonction de l'évaluation de la situation du ménage, 3 niveaux de mesures d'accompagnement peuvent être mis en œuvre : légère (6 mois), moyenne (9 mois) et renforcée (12/18 mois). Le travailleur social propose des rendez-vous réguliers au ménage, à son domicile ainsi que dans les locaux d'Interlogement93. Chaque mesure est divisée en trois cycles. En fonction de l'évolution de la situation du ménage, l'intensité et la durée de l'accompagnement proposé dans le cadre du programme Logement d'abord pourront augmenter ou diminuer via le passage dans un autre niveau de mesure.



**LÉGER**  
(6 MOIS) :

**8 ménages**

**MOYEN**  
(9 MOIS) :

**24 ménages**

**RENFORCÉ**  
(12/18 MOIS) :

**7 ménages**

**A DÉFINIR :**  
**25 ménages**

#### Collaboration Solibail - Logement D'abord

La collaboration entre les gestionnaires Solibail et le service d'accompagnement Logement d'abord a été mise en œuvre à l'initiative de la Drihl avec l'objectif d'un double accompagnement pour des ménages Solibail de la Seine-Saint-Denis présents depuis plus de 36 mois et ayant besoin d'un suivi renforcé. Cela devra, à terme, concerner 15 ménages.

Les ménages concernés par un accompagnement renforcé conservent leur travailleur social référent Solibail pour l'accompagnement social lié au logement (gestion budgétaire, démarches de relogement) et les visites à domicile quant à l'entretien du logement Solibail. L'intervention du service LDA en accompagnement renforcé porte sur des objectifs complémentaires à l'intervention Solibail, notamment sur des problématiques bloquantes (insertion professionnelle, parentalité, santé...).

Les interventions sont donc complémentaires et leur coordination est formalisée dans une fiche de synthèse navette pour chaque ménage concerné.

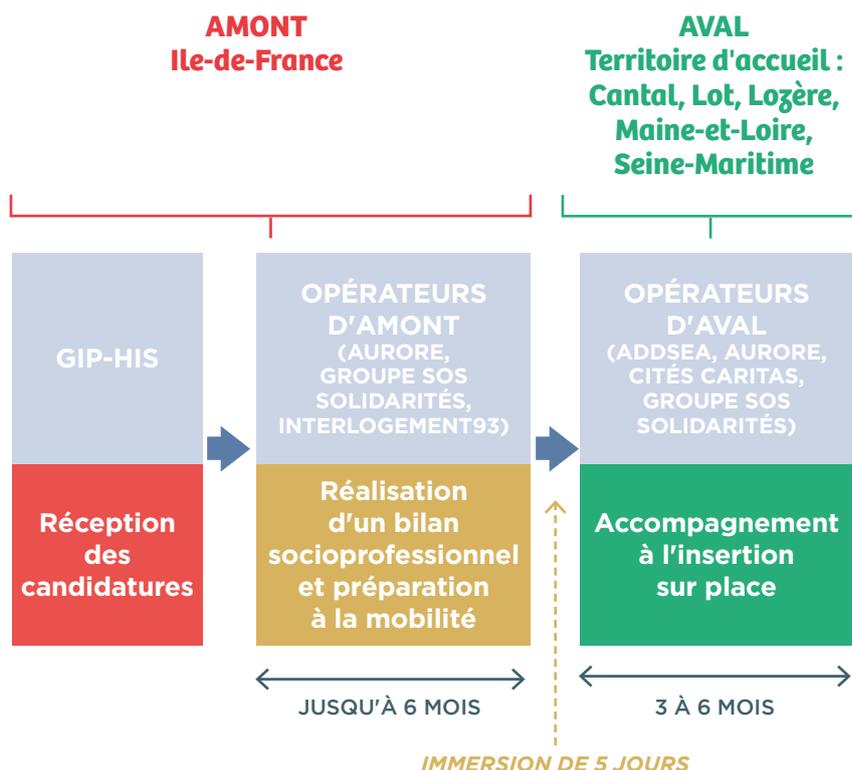
En 2019, 3 commissions ont été organisées pour étudier 24 situations avec suggestions de préconisations d'accompagnement par le service LDA ou renvoi sur des partenaires extérieurs. Sur l'ensemble de ces situations, 8 familles ont été retenues pour bénéficier du double accompagnement.

# IV. EMILE

Le programme Emile (Engagés pour la mobilité et l’insertion par le logement et l’emploi), piloté par la Dihal, la DGEFP et la Préfecture de la région Île-de-France, vise à proposer à des personnes en difficulté d’insertion professionnelle et mal-logées de débiter un nouveau projet de vie dans un territoire d’accueil hors Île-de-France. Il s’appuie sur un modèle innovant d’accompagnement qui vise à lever un par un les freins à la mobilité et à l’insertion. L’objectif est d’accompagner 1 500 personnes sur les trois prochaines années.

En Ile-de-France, le GIP-HIS est mandaté pour recevoir les candidatures et les transmettre à quatre opérateurs « amont » conventionnés, dont Interlogement93, qui reçoivent les candidats pour un bilan socio-professionnel et les accompagnent autour d’un projet de vie coconstruit avec le ménage (accompagnement personnalisé), pendant une durée pouvant aller jusqu’à 6 mois dans leur projet de mobilité, en prenant en compte la situation personnelle, les besoins, les envies des ménages, que ce soit pour le logement ou sur le plan professionnel, et notamment en proposant des actions de formation.

En « aval », cinq territoires ont été identifiés en 2019 en fonction des besoins des entreprises pour des offres non pourvues sur leur bassin d’emploi et d’une offre de logement social rapidement mobilisable (Seine-Maritime, Maine-et-Loire, Lot, Cantal et Lozère). Lorsque le projet arrive à maturité, une immersion de 5 jours dans le territoire d’accueil permet au ménage de découvrir son futur lieu de vie et de décider s’il lui convient. Une fois le projet validé, l’accompagnement des bénéficiaires se poursuit en aval afin de faciliter leur installation et leur insertion dans le tissu local, en veillant à l’adéquation des projets professionnels des bénéficiaires et des besoins locaux de main d’œuvre.



Afin de promouvoir le programme, Interlogement93 a mobilisé son réseau lors de 3 réunions d’information auprès des professionnels qui ont suscité un intérêt certain :

- 11/09 : 37 participants, 15 associations représentées ;
- 09/10 : 28 participants, 10 associations représentées ;
- 21/11 : 32 participants, 15 associations représentées.

20 ménages ont quitté le programme au cours de la phase amont pour différents motifs (entrée dans un logement en Ile-de-France, opportunité d’emploi, non-adhésion au dispositif, raison de santé, injoignable après plusieurs relances...). A la fin de l’année 2019, une dizaine de ménages est positionnée pour une immersion début 2020 sur un territoire d’accueil.

**3** réunions d’information au réseau Interlogement93

**114** ménages orientés

**65** bilans socioprofessionnels signés

**65%** de personnes isolées

Ainsi, au 31 décembre 2019, 114 ménages ont été orientés dans le dispositif et 65 bilans socioprofessionnels ont été signés. Les candidatures émanent principalement de personnes isolées (65%), ce qui n’est pas surprenant quand on connaît le peu d’offre d’hébergement et de logement pour ce public en Ile-de-France. On compte également près de 40% de personnes bénéficiaires de la protection internationale (BPI), ménages qui n’ont pas nécessairement d’ancrage en région parisienne.



# PERSPECTIVES

---

**P**our 2020, le pôle Logement s'est fixé plusieurs objectifs à atteindre parmi lesquels :

- La consolidation du pôle par le regroupement physique de toutes ses composantes, même si la crise sanitaire est venue retarder ce projet ;
- L'élargissement du parc locatif Solibail ;
- L'adaptation de l'outil dédié à la gestion locative ;
- La montée en charge du service LDA autour de la captation des logements, du Solipex et Solibail renforcé, avec le recrutement d'un(e) référent(e) partenariat Insertion et Emploi et la mutualisation d'un(e) référent(e) Santé.

En outre, pour le dispositif Emile, la Dihal vient remettre en cause le portage d'Emile par les 4 opérateurs amont franciliens et les cartes devraient donc être rebattues en 2020 pour la gestion de ce dispositif.

# INTERLOGEMENT93 ET LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD/ Règlement UE n°2016/679), en vigueur depuis le 25 mai 2018, contient des mesures majeures parmi lesquelles la responsabilisation accrue des organismes en matière de protection des données personnelles.

Dans ce contexte, Interlogement93 s'est dotée d'une Déléguée à la protection des données (DPO : Data protection officer) et d'une Assistante DPO qui sont en charge d'informer et d'accompagner tous les acteurs du traitement de données à caractère personnel sur les nouvelles obligations, s'assurer de la bonne application du cadre juridique applicable en la matière mais aussi d'assister les décideurs lors de leur prise de décision en les informant, notamment, sur les risques encourus en cas de non-conformité.

En écho à la Loi 2002-2 rénovant l'action sociale qui a pour objectif fondamental de placer l'usager au cœur du dispositif en réaffirmant les droits et libertés de la personne accueillie, le RGPD a pour enjeu majeur de replacer la personne concernée au cœur des traitements des données personnelles en réaffirmant son droit au respect de la vie privée. C'est ainsi que nos missions résolument orientées vers la promotion des droits des usagers et les nouvelles obligations introduites par le RGPD se sont rencontrées autour d'une valeur commune : l'affirmation et la promotion des droits et libertés des usagers. C'est incontestablement cette grande valeur, qui anime chacune et chacun des salariés d'Interlogement93, qui nous a permis de réaliser les avancées notables qui ont marqué l'année 2019.



**8**  
sessions de sensibilisation

**102**  
salariés initiés

**3**  
lettres d'information

2019 s'est révélée être l'année de la prise de conscience et de l'appropriation collective des enjeux de la protection des données. Nous gageons que l'année 2020 sera celle de l'intégration pérenne et efficace de la protection des données dans les pratiques professionnelles avec trois grandes orientations :

- Promouvoir une culture interne de la protection des données à caractère personnel à travers des actions d'information et de sensibilisation régulières de tous les salariés ;
- Mettre en place des mécanismes de prévention et de gestion efficaces des risques liés aux traitements des données à caractère personnel grâce à la poursuite du travail de cartographie ;
- Améliorer et renforcer les outils d'information de toutes les personnes concernées ainsi que les modalités d'exercice de leurs droits au regard de leurs données à caractère personnel.



L'association, bien gérée et débarrassée de ses difficultés financières, a entamé un nouveau projet d'organisation à la fin de l'année 2018. Les enjeux sont rappelés dans ce bilan d'activité : améliorer le traitement de la demande des ménages par le SIAO et clarifier le périmètre d'intervention des différents pôles d'activité de l'association. Cette démarche qui n'est pas allée tout à fait à son terme en 2019 fera l'objet d'une évaluation, comme le conseil d'administration l'avait souhaité. L'ensemble des composantes de l'association (administrateurs, salariés, représentants du personnel, partenaires) seront invités à y participer. Il nous faut pourtant déjà réfléchir aux forces et aux faiblesses de notre organisation actuelle. Le contexte est riche d'événements qui vont avoir une forte influence sur l'avenir d'Interlogement93.

La crise sanitaire qui a démarré au mois de mars 2020 a totalement remis en question nos modes de gestion, d'organisation du travail ainsi que la relation avec les ménages que nous avons pour mission d'accompagner. Cet épisode surréaliste, dont nous ne mesurons pas encore tous les effets, a été bien absorbé par l'association. Elle a su faire preuve de réactivité et aussi d'inventivité pour que la sécurité des salariés soit maximale et que les activités des équipes, très engagées dans leurs missions, soient le moins possible perturbées. Dans cette période plus que tourmentée, j'y vois le signe d'une certaine maturité. Expérimentée, du fait des nombreuses difficultés rencontrées depuis trente ans, l'association Interlogement93 est toujours en mouvement et ses salariés toujours prêts à relever de nouveaux défis.

Avant cette crise, deux sujets d'inquiétude majeure étaient clairement identifiés.

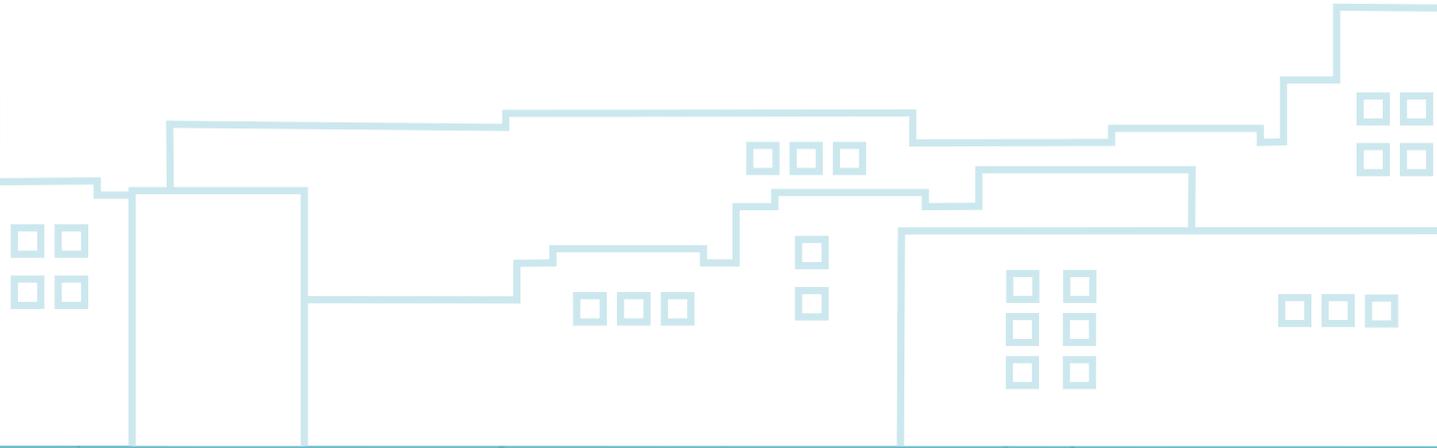
En 2019, les pouvoirs publics ont évoqué la nécessité de réformer les services de l'État en charge des problématiques d'hébergement et de logement des personnes en situation d'exclusion puis de créer un service public « de la rue au logement » qui devait notamment venir renforcer la place des services de l'État dans la gouvernance des SIAO en France. Si les contours précis de cette réforme restent flous, il existe un risque important qu'un

statut spécifique (GIP, GCSMS, ...) devienne à l'avenir nécessaire pour gérer un SIAO ou que la régionalisation de ce dispositif s'impose, alors que le SIAO porté par Interlogement93 et l'activité de son réseau associatif ont fait leurs preuves dans notre département particulièrement touché par la précarité et la pauvreté.

Notre association, au format certes atypique, gérée par plus de quarante associations très impliquées dans la lutte contre l'exclusion et le droit au logement pour tous, revendique de la stabilité dans cette période difficile. Elle fait le choix de défendre son mode de gouvernance. La qualité de la relation avec les acteurs publics du territoire et les liens forts développés avec l'ensemble de nos partenaires sont indéniables. Ils sont le gage d'une meilleure prise en charge des problématiques sociales spécifiques et si nombreuses rencontrées dans le département de la Seine-Saint-Denis.

Là encore, le SIAO 93, premier « SIAO intégré » (urgence et insertion) d'Île-de-France, a fait preuve d'innovation ces dernières années. En renforçant les activités du pôle Observation sociale, systèmes d'information et actions transversales, notre ambition est toujours d'améliorer la qualité du service rendu aux personnes accompagnées et de partager nos réflexions avec nos partenaires franciliens. Si les liens avec l'UT Drihl 93 sont particulièrement étroits, quotidiens même, il est nécessaire de leur donner une meilleure visibilité. À cette fin, le conseil d'administration a demandé à la direction de l'association de réfléchir à la création d'une nouvelle instance de travail, un « comité de gouvernance du SIAO ».

Le deuxième sujet d'inquiétude était lié à la parution d'un appel à projet portant sur la création de plateformes départementales d'accompagnement des ménages à l'hôtel. Si l'association appelait depuis de nombreux mois au renforcement des interventions directes auprès de ces ménages, il n'y avait pas de garantie qu'Interlogement93 soit choisie pour porter et déployer ce nouveau dispositif. En cas d'échec, un certain nombre d'emplois aurait été directement menacé. La décision finale des services de l'État de nous confier la gestion de la plateforme en Seine-Saint-Denis est la récompense



d'un travail collectif confié au directeur opérationnel et à ses équipes. Notre projet est abouti, ambitieux et particulièrement réfléchi. Il s'inspire des expériences développées depuis de nombreux mois par les équipes d'intervention sociale de l'association.

D'autres projets expérimentaux, le Logement d'abord et Emile, ont réellement débuté en 2019. Ils sont portés par le pôle Logement et malgré les efforts des équipes, ils n'ont pas encore trouvé leur vitesse de croisière.

Le Logement d'abord engage une réforme en profondeur de la politique publique d'accès au logement et constitue un axe prioritaire pour le ministre chargé de la Ville et du Logement. Le constat de nos équipes est clair : le dispositif montre tout son intérêt à la condition qu'il s'adresse à toutes les personnes sans domicile et que les logements captés soient suffisamment nombreux. En 2020, nous devons encore convaincre nos partenaires du territoire ainsi que les bailleurs sociaux et/ou privés de l'intérêt de participer à ce mouvement, d'autant que le modèle Un chez-soi d'abord, projet auquel est aussi associé Interlogement93, réservé aux personnes atteintes de troubles psychiques graves, devrait simultanément démarrer dans notre département. Or, comme cela a été soulevé dans le rapport d'activité 2019, nous manquons d'offres de logements, ce qui nous empêche de changer d'échelle et de recruter les salariés initialement prévus pour accompagner le développement de ce projet ambitieux.

Reste à gérer ce nouveau tournant dans la vie de l'association, le développement en cours des actions expérimentales et la mise en œuvre de nouveaux projets va nécessiter l'embauche de nombreux salariés. Le recrutement est une difficulté majeure dans notre secteur d'activité en Île-de-France où la concurrence est rude entre nos associations et les autres employeurs potentiels. Aussi, après une période de croissance importante, les services supports de l'association doivent être renforcés. Ce sera l'un des chantiers importants en 2020. La gestion des ressources humaines et sociales est un enjeu essentiel pour l'avenir.

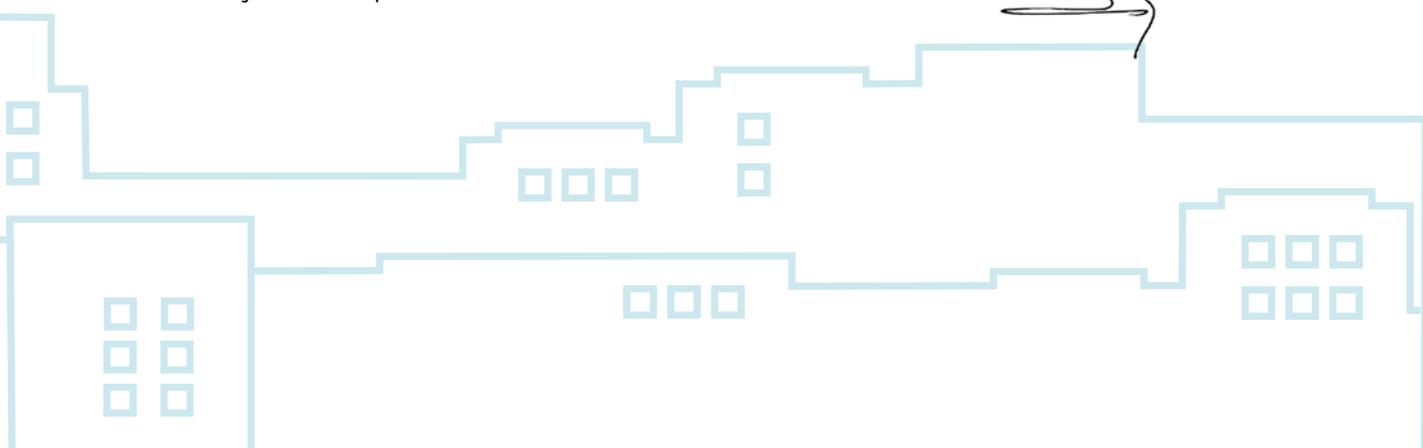
A la lecture de ce rapport d'activité 2019, je mesure le chemin parcouru par l'association ces dernières années. La quantité et la diversité des actions et des missions qui nous sont confiées par les pouvoirs publics nous imposent de la rigueur dans notre gestion et un grand sens des responsabilités. La faculté d'Interlogement93 et de son réseau associatif à prendre en charge des missions essentielles pour le territoire, à s'adapter sans cesse à des besoins nouveaux, est une force.

L'association a accepté de mettre en œuvre des politiques publiques et de nouveaux projets à la condition de pouvoir les adapter aux caractéristiques du territoire, à la condition de pouvoir réfléchir, de faire des propositions opérationnelles qui correspondent aux besoins des personnes accompagnées. Celles-ci ont été associées à un premier travail dans des groupes d'expression spécifiques qui, je le souhaite, se poursuivront dans les prochains mois. La prise de parole collective des personnes accompagnées doit également contribuer à amplifier la parole publique de notre réseau. Interlogement93 doit continuer par le plaidoyer de peser dans le débat public et de se mobiliser contre des décisions ou des projets politiques qui seraient contraires à ses valeurs et à l'intérêt des personnes accompagnées. Veillons tous ensemble à ce que cela reste possible dans les années à venir.

Enfin, je voudrais remercier ici l'ensemble des salariés de l'association pour la qualité de leur travail, pour la richesse de ce rapport d'activité 2019 qui sera reçu cette année dans un contexte si particulier. Je voudrais également dire ma reconnaissance aux membres du conseil d'administration, plus particulièrement au comité de transition, et j'ai une pensée particulière pour l'un de ses membres, Bruno Albert, qui nous a quitté prématurément. Ils avaient la responsabilité de choisir une nouvelle direction à l'association et je les remercie de m'avoir fait confiance pour diriger Interlogement93.



**PHILIPPE AVEZ**  
Directeur général



# LEXIQUE

**AAH** : Allocation adulte handicapé

**ACD** : Accord collectif départemental

**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

**ARE** : Allocation d'aide du retour à l'emploi

**ARS** : Agence régionale de santé

**ASLL** : Accompagnement social lié au logement

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

**Bop** : Budget opérationnel prévisionnel

**BPI** : Bénéficiaire de la protection internationale

**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

**CES** : Cellule d'évaluation 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

**CTS** : Concertation territoriale du SIAO

**Dalo** : Droit au logement opposable

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

**DGEFP** : Délégation générale à l'Emploi et à la Formation professionnelle

**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

**DPP** : Droit de priorité préfectoral

**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

**GCSMS** : Groupement de coopération sociale et médico-sociale

**GIP** : Groupement d'intérêt public

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

**IML** : Intermédiation locative

**LHSS** : Lit halte soin santé

**MAD** : Mise à disposition

**MDPH** : Maison départementale des personnes handicapées

**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

**PQJ** : 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

**RSA** : Revenu de solidarité active

**RS** : Résidence sociale

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

**RGPD** : Règlement général sur la protection des données

**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

**SNE** : Système national d'enregistrement de la demande de logement social

**SRHH** : Schéma régional habitat hébergement

**Syplo** : Système priorité logement





## LES ADHÉRENTS D'INTERLOGEMENT93 EN 2019

ADEF - Adept - AEF 93/94 - AEPC Concorde - AISPJA -  
ALJ - ALJT - Amicale du Nid 93 - ASMAE La Chrysalide  
- ATD Quart Monde - Aurore - AVVEJ - Cap à cité - CASP  
/ ARAPEJ 93 - Cités Caritas - Coallia - Devenir - Droit  
d'enfance/Les nouveaux cèdres - Emmaüs Alternatives  
- Emmaüs Solidarité - Empreintes - Essor 93 - Fonda-  
tion A. Glasberg - France Horizon - France Terre d'Asile  
- Group'Aisse - Groupe SOS Solidarités - Hôtel Social 93  
- Ikambere - La Main Tendue - La Marmite - Le chantier  
d'insertion des Restos du Cœur - Leda ALJM - Le Refuge -  
Métabole 93 - MIEJ 4-93 - Mission Locale de la Dhuis - Rues  
et Cités - Sauvegarde 93 - Secours Catholique - Soliha Est  
Parisien - SOS Femmes 93 - Taf et Maffé - Toit Accueil Vie

105 Boulevard Chanzy - 93100 Montreuil  
Tél : 01 41 58 61 45 - Fax : 01 41 58 61 46  
[info@interlogement93.net](mailto:info@interlogement93.net)