

RAPPORT D'ACTIVITÉ



ÉVÉNEMENTS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2017

01

- Passage au SI-SIAO de l'ensemble des prescripteurs de Seine-Saint-Denis (dont le Conseil Départemental)
- Déclenchement du plan grand froid

JANVIER

FÉVRIER

03

- Fin de la trêve hivernale et reprise des expulsions locatives

MARS

AVRIL

05

- Publication de l'Infolog Réseau
- Mise en œuvre du nouveau protocole Syplo-SIAO
- Election d'Emmanuel Macron à la présidence de la République
- Nomination de Richard Ferrand au poste de Ministre de la cohésion des territoires

MAI

JUIN

04

- Présentation du « plan d'urgence pour la veille sociale en Seine-Saint-Denis » au cabinet de la Ministre du Logement

06

- Elections législatives
- Nomination de Jacques Mézard au poste de Ministre de la cohésion des territoires
- Assemblée générale statutaire
- Election de Gérard Barbier à la présidence d'Interlogement93
- Conférence sur la participation des personnes accompagnées
- Enquête sur la fréquentation des accueils de jour en Seine-Saint-Denis

07

- Ouverture de l'hôtel SAS

JUILLET

AOUT

09

- Remise des clés du groupe Accor au groupe SNI-Adoma pour la transformation d'hôtels Formule 1 en HUAS

SEPTEMBRE

OCTOBRE

11

- Ouverture de période hivernale 2017-2018
- Publication du guide *La mise à l'abri hivernale en Seine-Saint-Denis 2017-2018*
- Comité de suivi du SIAO
- Journée d'échanges « Hébergement & Addictions »

NOVEMBRE

DÉCEMBRE

08

- Fermetures des dernières places temporaires de la période hivernale 2016-2017

10

- Assemblée générale des commissions
- Pic historique de demandes non pourvues
- Publication des UTIL93 *Jeune et en bonne santé* et *Les dix réflexes à avoir à la majorité*
- Visite du Préfet de Seine-Saint-Denis au sein des locaux d'Interlogement93

12

- Appel à manifestation d'intérêt pour la mise en œuvre accélérée du Logement d'abord lancé par la Dihal
- Mobilisation du réseau Interlogement93 au profit des personnes sans abri
- Publication de l'UTIL93 *Lieux-ressources pour les personnes sans abri 2017-2018*
- Publication de la circulaire Collomb du 12.12.2017

S O M M A I R E

LE RESEAU

P. 4

- 07 Animation réseau
 - 18 Communication
-

LE SIAO

P. 20

- 24 La création du service OSSI
-

MISE À L'ABRI

- 31 La demande
 - 34 Les réponses
 - 46 La veille saisonnière 2017-2018
-

HÉBERGEMENT LOGEMENT D'INSERTION

- 52 La demande
 - 58 Les réponses
 - 66 L'opérateur Solibail
-

LOGEMENT

- 70 Les dispositifs sociaux
 - 80 Les politiques publiques locales
 - 81 Le mouvement associatif
 - 82 Les dispositifs interinstitutionnels
-

Réseau

Implantation des associations du réseau



Les adhérents d'Interlogement93 en 2017

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

Après les élections présidentielles et législatives de 2017, que de déceptions pour le monde associatif en Seine-Saint-Denis ! Qu'on en juge :

- Alors qu'Interlogement93 a élaboré en 2017 un plan d'urgence pour la veille sociale, montrant que notre département souffrait d'un manque cruel de moyens pour recueillir les appels au 115 et y apporter une réponse ; alors que les pouvoirs publics reconnaissent que ce plan présente un échéancier et des objectifs raisonnables pour revenir dans la moyenne régionale en 3 ans, aucun des moyens demandés pour 2017 n'a pourtant été accordé sauf pour renforcer les écoutes 115.

- Alors que l'État mobilise des moyens exceptionnels pour créer des centres d'hébergement saisonniers, il entend désormais ne plus créer de places d'hébergement pérennes en Seine-Saint-Denis, si bien que le nombre de nuitées hôtelières a atteint un record (plus de 3 millions de nuitées en 2017) ; constatant l'aggravation de la précarité et la saturation des dispositifs, nous militons pour la création de places d'hébergement pour les publics de Seine-Saint-Denis.

- Alors que l'État relance un plan Logement d'abord, ses services déconcentrés refusent de soutenir la démarche engagée par le Conseil départemental 93 et Interlogement93 pour que notre département soit l'un des territoires retenus pour une mise en œuvre accélérée de ce plan.

- Jamais Interlogement n'aura autant mobilisé son réseau afin de favoriser :

- le financement de l'Allocation de Logement Temporaire ;
- le maintien de la prise en charge des jeunes majeurs ;
- le maintien de l'hébergement pour les ménages passant d'une protection ASE à une prise en charge Etat au 3ème anniversaire du plus jeune enfant ;
- la lutte contre les expulsions locatives ;
- le maintien des subventions départementales en faveur du RSA socle ;
- le refus d'une régionalisation des SIAO sur un modèle qui se traduirait par la séparation de notre SIAO intégré en 2 organisations distinctes pour l'urgence et l'insertion ;
- l'aide alimentaire ;
- la désaturation des équipements même en période hivernale ;
- la lutte contre le recensement des sans-papiers dans les hôtels et centres d'hébergement...

D'autres chevaux de bataille nous attendent en 2018, en particulier pour le maintien des budgets et du niveau de prestation des structures d'hébergement.

Pourtant, il faut bien le reconnaître, cette mobilisation sans précédent essouffle notre réseau si bien que nous n'avons pas pu mener à bien l'ensemble des actions envisagées. Le recours aux appels à projets aura donc fini par avoir la conséquence que nous redoutions tous : mises en concurrence entre elles, les associations se redoutent mutuellement, se recroquevillent chacune sur leurs dispositifs et peinent à se mobiliser au-delà des questions qui les concernent directement.

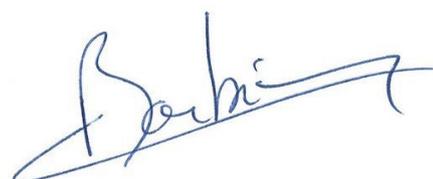
Interlogement93 tient bon - deux nouveaux adhérents nous ont rejoints (Soliha Est Parisien et la Marmite), preuve que la volonté de faire réseau n'est pas vaine ! - et se donne les moyens d'être à la hauteur de ses ambitions : une réorganisation interne sur le point d'aboutir renforcera la structure de l'association pour porter nos préoccupations dans les instances régionales et ainsi peser davantage sur les politiques publiques de l'hébergement et du logement. De nouveaux statuts et un règlement intérieur resserrent les liens entre le réseau et le conseil d'administration, créent une instance de participation des usagers pour affiner de concert la connaissance des besoins du territoire et proposer des solutions adaptées.

Il faut souligner à cet égard qu'en 2017, l'association a consolidé le service Observation et Systèmes d'informations, le Pôle Animation du réseau et communication, assaini les comptes du dispositif Solibail, créé l'hôtel-SAS pour mieux évaluer la situation des ménages orientés à l'hôtel et préparer ceux-ci à un séjour prolongé à l'hôtel.

Dans ce contexte difficile, le Conseil d'administration remercie très chaleureusement tous les salariés des associations du réseau Interlogement93 qui ont participé aux commissions thématiques, aux mobilisations et aux événements du réseau que nous avons proposés et qui, par leur contribution, ont permis de défendre, d'illustrer et de faire valoir nos projets associatifs et, bien sûr, les salariés d'Interlogement93, qui tout au long de l'année, malgré les chantiers dans les bureaux, malgré les retards dans l'élaboration et la mise en œuvre de la nouvelle organisation, malgré les incertitudes, malgré les difficultés, ont porté haut nos valeurs, assuré la bonne marche de l'association, créé des réponses nouvelles et adaptées aux besoins des ménages précaires du département.

En ce début d'année 2018, Interlogement93 est une association renouvelée, en ordre de bataille, et qui ne demande qu'à être investie par ses adhérents. Gageons que les actions engagées en 2017 porteront leurs fruits et que notre réseau fera entendre sa voix pour que les mesures proposées dans les 19 programmes du « Plan Borloo » se concrétisent et qu'en particulier, une Cour de l'Équité des Territoires contraigne les pouvoirs publics à rééquilibrer les dotations en faveur de la Seine-Saint-Denis, que les travailleurs sociaux qui agissent dans les quartiers Politique de la ville soient justement rémunérés de leur engagement et que l'action des associations soit financée dans la durée sans recours aux appels à projets !

GÉRARD BARBIER
Président



Rapport financier

Préambule :

Pour préparer la rédaction du rapport financier de l'exercice 2017, je me suis tourné vers mon lot personnel d'archives Interlogement93 et j'ai découvert avec étonnement « la valse des trésoriers » de notre institution ! Ce mouvement de trésoriers n'a pas altéré la mobilisation du bureau et de la direction d'Interlogement93 pour valoriser le travail réalisé par les équipes de salariés et rechercher en permanence les financements nécessaires.

Éléments contextuels :

La responsabilité de l'animation et de la gestion du SIAO unique a été maintenue par la Drihl Ile-de-France au bénéfice d'Interlogement93 pour le département de Seine-Saint-Denis. Le maintien de la gestion par Interlogement93 de 175 logements dans le cadre de Solibail a permis la mise en place de procédures plus sûres et efficaces pour arriver à un équilibre financier de ce service. Un excédent de 40 K€ sur l'exercice en est la preuve. Il me faut ici, au nom des membres du Conseil d'administration, valoriser le travail de Samir Benabi. Il a remobilisé une équipe performante pour démontrer que la gestion immobilière de logements du « parc social » est réalisable par le secteur associatif.

Le « plan d'urgence pour la veille sociale en Seine Saint Denis » : Ce document, présenté à la Drihl Ile-de-France et à l'unité 93 au premier trimestre 2017, permet de montrer l'injustice dont sont victimes les publics en difficultés d'insertion en Seine-Saint-Denis par le manque de financements accordés.

Nous avons malheureusement constaté que les demandes de création de postes présentées par Interlogement93 et les associations du réseau pour combler le retard et améliorer le service envers les publics n'ont pas été suivies à 100 %. Mais ces éléments concrets seront utilisés lors des futurs échanges avec les financeurs dans les « dialogues de gestion ».

Remerciements :

Au nom du bureau et des membres du « comité finances » (institué dans le règlement intérieur d'Interlogement93 adopté lors de l'AGE du 15 mars 2018), je tiens à remercier Jean-Jacques Merlin, Audrey Laumonier, le cabinet SLG et Marion Bolz et tous les salariés du service administratif, RH et gestion financière pour l'important travail de reprise en main des dossiers malgré une totale absence de passation.

Conclusion :

En accord avec les membres du bureau, suite à la présentation des éléments financiers pour l'exercice 2017 validés par le Conseil d'administration réuni le 16 mai 2018, je vous propose d'inscrire le résultat de 56.407 € au compte de « report à nouveau ».

Bruno ALBERT
Trésorier-adjoint

Membres du Conseil d'administration par collèges au 31.12. 2017

Associations accompagnant ou hébergeant des adultes de plus de 26 ans

- AFCHAIN Sandrine, Aurore
- AVEZ Philippe, Le Refuge
- BARBIER Gérard, La Main Tendue
- BERREBY Joseph, La Sauvegarde 93
- BERTHELOT Bruno, ACSC Cité Myriam
- EUCHER Kevin, SOS Solidarités
- GIANCATARINA Florence, France Horizon
- PERNOT Christine, SOS Femmes 93
- SOULEYREAU Jean, Emmaüs Solidarité

Associations accompagnant ou hébergeant des jeunes de moins de 26 ans

- FENAYON Antoine, ALJT
- FLEURY Patrice, Empreintes
- JOLY Anne-Laure, ASMAE La Chrysalide
- LEGER Patricia, Amicale du Nid 93
- MARTEL Philippe, Essor 93
- MONTALBAN AROCA Vicent, COS Les Sureaux
- NOEL Marc, Devenir Les Gavroches
- NOMINET Laurence, AEPC
- TESSAUD Sophie, AVVEJ

Personnes physiques

- ALBERT Bruno
- MOULIN Bernard

2017 :

- 7 Conseils d'administration
- 5 Bureaux
- 1 Assemblée générale

Membres du Bureau

- BARBIER Gérard, Président
- BERREBY Joseph, Vice-président
- LEGER Patricia, Vice-présidente
- FLEURY Patrice, Secrétaire
- AFCHAIN Sandrine, Secrétaire adjointe
- PERNOT Christine, Secrétaire adjointe
- ALBERT Bruno, Trésorier adjoint
- MOULIN Bernard, Trésorier adjoint

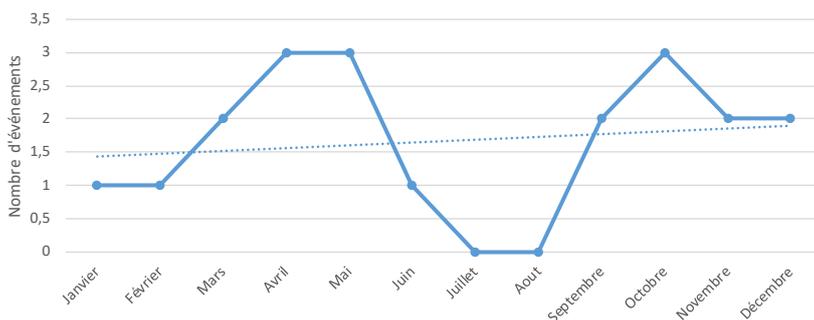
I ANIMATION RESEAU

Pilier fondateur de l'association qui fédère, depuis 28 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 favoriser la coopération et le travail partenarial entre les différents acteurs de la lutte contre l'exclusion sociale sur

le territoire.

Pour ce faire, au cours de l'année 2017, 20 événements ont été organisés, ce qui correspond à une moyenne de 2 événements par mois (hors juillet-août) avec une fréquence d'un événement toutes les 1,8 semaines hors vacances scolaires.

Organisation des événements réseau en 2017



Fondée sur la clarté des formats, la régularité des rencontres et la permanence de l'activité, l'animation réseau d'Interlogement93 répond à 3 objectifs.

Objectif

1

Favoriser l'interconnaissance et la montée en compétences des professionnels du réseau

A l'issue d'une phase de rencontres et de consultation auprès des adhérents et suite à la validation d'un plan d'animation réseau par le Conseil d'Administration, complété par un programme annuel, deux nouveaux

formats de rencontres réservés aux adhérents ont vu le jour en 2017 : les journées de formation et les petits-déjeuners découverte.

Petits-déjeuners découverte

Fréquence mensuelle

9h - 11h

Présentation d'une association ou d'un projet original/expérimental/innovant et échanges avec la salle

FÉVRIER : le programme « un chez-soi d'abord » de l'association Aurore

MARS : la maraude « MOBIL'douche »

AVRIL : les antennes « SOS Familles » de l'association Emmaüs

SEPTEMBRE : l'application de maraude « Entourage »

OCTOBRE : Les salons de socio-esthétique de l'association Joséphine pour la beauté des femmes

DÉCEMBRE : Les projets de déménagement hors IDF accompagnés par l'association Nouvelle Ville Vie Nouvelle



Journées de formation

Fréquence trimestrielle

9h - 17h

Formation liée à l'accompagnement d'une problématique spécifique ou d'un public particulier, idéalement animée par des associations adhérentes

- Sensibilisation au fait prostitutionnel en Seine-Saint-Denis, avec l'Amicale du Nid 93 (1 session en janvier)

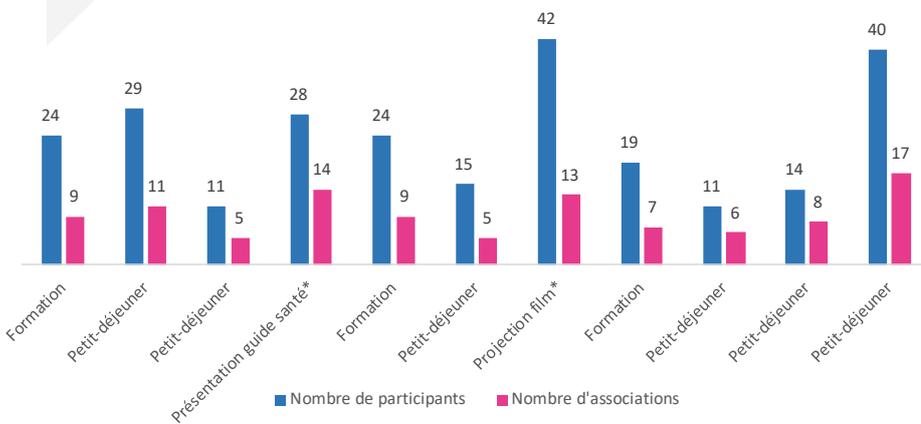
- Diversités Roms-Tsiganes, avec Rues et Cités (2 sessions en avril et mai)

Ces formats ont été spécifiquement conçus pour accueillir des groupes de petite taille (maximum 25 personnes) et ainsi favoriser tant les rencontres que les échanges.



Des espaces de rencontres qui ont su s'imposer dans la vie du réseau...

Fréquentation des événements réservés aux adhérents en 2017



*Les événements signalés par un astérisque sur les deux précédents graphiques ne correspondent pas à des formats de rencontre réguliers. Leur organisation tient des opportunités ponctuelles (remise d'ouvrages, projection...).

Leur fréquentation est restée stable au cours de l'année 2017 avec une moyenne de 23 personnes par événement.

Au total, on relève 360 participations de salariés des associations adhérentes représentant 264 personnes distinctes. Ainsi, si certains participants sont venus plusieurs fois montrant un intérêt continu pour l'activité du réseau, on note en parallèle un taux de renouvellement satisfaisant qui indique que l'intérêt pour l'activité réseau n'est pas circonscrit à un nombre restreint de salariés.

La fréquentation des événements en nombre d'associations est restée stable tout au long de l'année avec une moyenne de 9,5 associations représentées par événement (soit près d'un quart des associations

du réseau). Chaque événement permet donc un brassage important et favorise l'interconnaissance des professionnels du territoire hors de leur propre association.

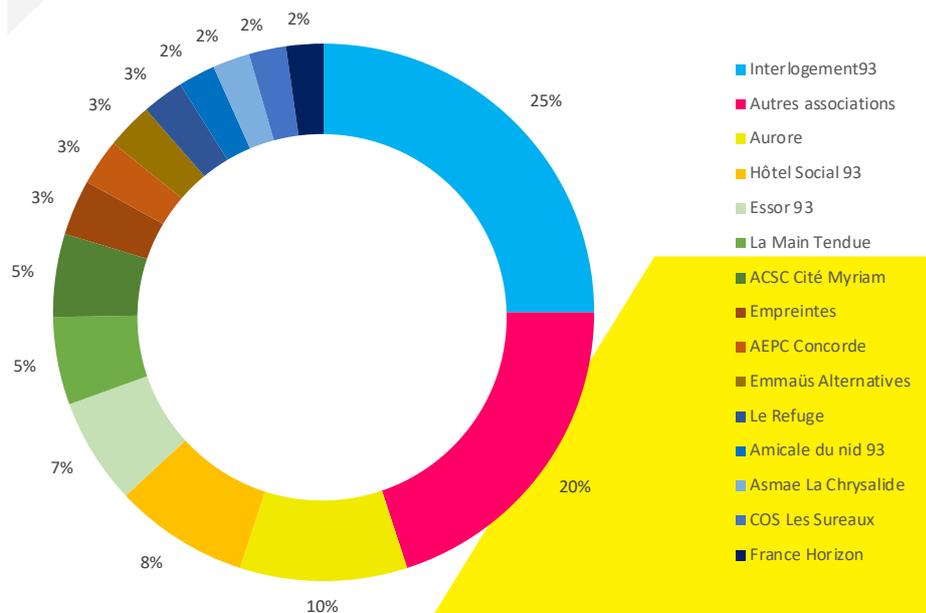
... et qui semblent répondre aux attentes des associations adhérentes

Au total au cours de l'année 2017, ce sont 32 associations qui ont été représentées à minima une fois lors des événements soit 74% des associations de réseau, soulignant le caractère fédérateur des thématiques abordées permettant de rassembler des associations aux activités très différentes.

Interlogement93 est l'association dont les salariés fréquentent le plus les événements organisés (25%). C'est un signe encourageant car il montre l'intérêt des salariés de l'institution pour la vie du réseau et la rencontre avec les professionnels du territoire.

Sans surprise, les associations de taille importante (Aurore, Hôtel Social 93, La Main Tendue, ACSC Cité Myriam) sont ensuite les plus représentées. Toutefois, il reste à noter que des associations de taille plus modeste (Essor 93, Empreintes, Le Refuge, Asmae La Chrysalide) sont

Composition des événements réservés aux adhérents en 2018



aussi régulièrement présentes démontrant que malgré des effectifs restreints, les salariés de ces associations trouvent néanmoins un réel intérêt de participer aux événements organisés par Interlogement93.

Objectif

2

Encourager une ouverture du réseau Interlogement93 sur son écosystème

Compte-tenu de l'objet même de notre inter-association, il semble évident que le réseau Interlogement93 n'a pas vocation à fonctionner en vase clos. C'est pourquoi l'animation réseau doit aussi permettre un brassage avec les autres acteurs intervenant auprès des personnes en situation de précarité. Afin de construire et d'entretenir des relations partenariales fortes permettant de répondre

collectivement aux besoins des publics, il convenait de disposer d'espaces de compréhension tout autant que de co-construction. Aussi, en 2017, des matinées de présentation d'Interlogement93 ont été créées afin d'offrir à tous les acteurs sociaux du territoire une vision claire de nos missions (et particulièrement du SIAO) et les réunions réseau aux thématiques actuelles ont retrouvé leur rythme.



Matinées de présentation

| | |
|---|-------------|
| Fréquence variable | 10h - 12h30 |
| Présentation de l'organisation et du fonctionnement des services d'Interlogement93, rappel des instances/ contacts associés et échanges avec la salle | |
| MARS | OCTOBRE |
| MAI (2 sessions) | NOVEMBRE |
| SEPTEMBRE | DÉCEMBRE |



Fréquence semestrielle

Demi-journée ou journée

Rencontre thématique répondant à 2 objectifs :

- Ouverture d'un dialogue multi parties-prenantes sur le traitement local d'une problématique sociale
- Recherche collective de pistes d'actions à court/ moyen/long terme
- Conférence-débat sur la participation des personnes accompagnées (21 juin)
- Journée d'échanges « Hébergement & Addictions », organisée en partenariat avec l'Observatoire Addictologie 93 (30 novembre)

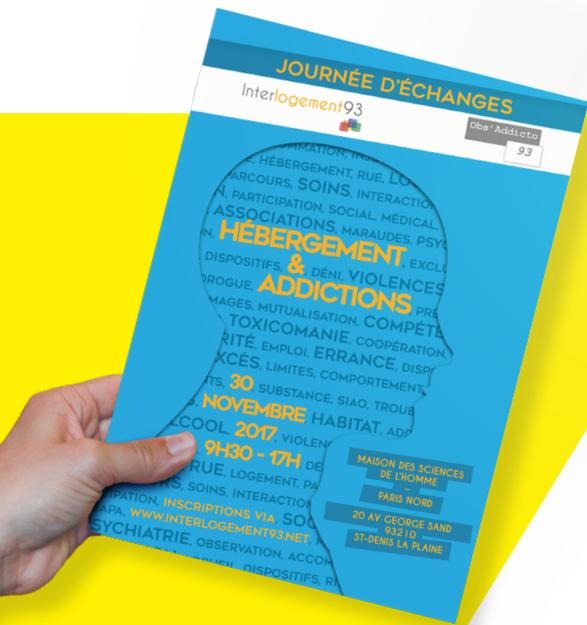
Focus sur les réunions réseau

Conférence-débat « La personne accompagnée, actrice et citoyenne : pourquoi et comment ? »

Organisée à l'issue de l'assemblée générale statutaire d'Interlogement93, elle a rassemblé, en tribune comme en salle, travailleurs sociaux et personnes accompagnées le temps d'un débat autour d'initiatives inspirantes de participation active. Bénévolat au sein d'un accueil de jour, élection au conseil de vie sociale ou encore participation des allocataires à la mise en œuvre du RSA et des politiques départementales d'insertion, les retours d'expérience étaient riches d'enseignements sur

les bénéfiques tant pour l'exercice citoyen des personnes que pour l'évolution des pratiques professionnelles. Avec la présence de Laurent Barbe, consultant spécialisé en politiques publiques d'action sociale ayant accompagné différentes démarches de participation, ce sont 179 personnes qui ont profité de cette demi-journée de réflexion à la Bourse départementale du travail de Bobigny.

Journée d'échanges « Hébergement & Addictions »



Organisée en partenariat avec l'Observatoire Addictologie 93, la journée d'échanges « Hébergement & addictions » visait la rencontre des acteurs du social, du médical et du médico-social afin de dessiner ensemble les premiers contours d'un accompagnement global.

Après des présentations croisées sur l'addictologie et l'hébergement en Seine-Saint-Denis permettant de poser le cadre de la rencontre, les 262 participants ont été invités à se mélanger à l'occasion d'ateliers animés par des binômes réseau Interlogement93 et Obs' Addicto 93. Un court glossaire a été remis à chaque participant lors de son arrivée. L'originalité de cet événement ainsi que sa convivialité ont été largement saluées avec de nombreux espoirs que cette collaboration d'un jour se poursuive dans la durée.

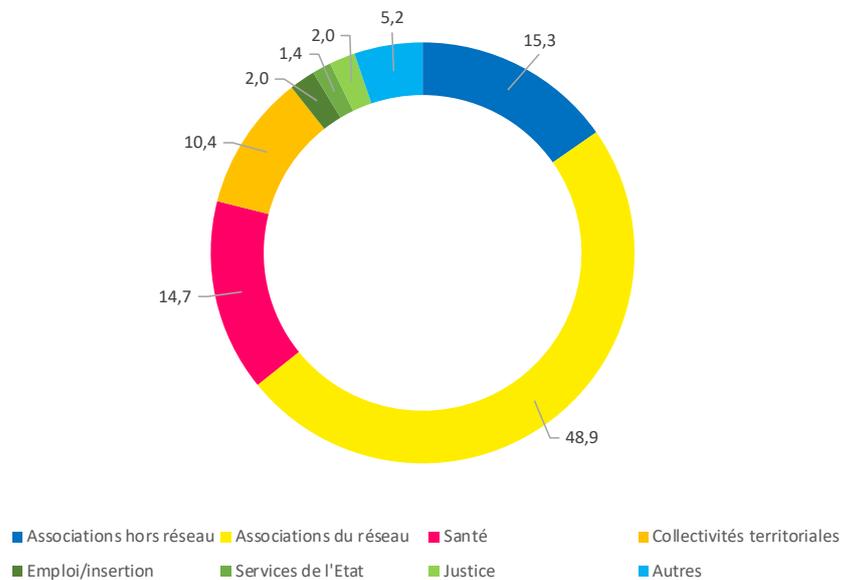
Des événements qui permettent de rassembler une grande diversité d'intervenants autour des besoins des publics

Sans surprise, les associations du réseau Interlogement93 arrivent en tête puisque près de 50% des participants à ces événements ouverts à tous en sont issus. En cumulant événements réservés aux adhérents et événements ouverts à tous, ce sont 38 associations qui sont représentées au moins une fois au cours de l'année, soit 90% du réseau.

Avec 15,3% des participants, les associations du secteur social hors réseau Interlogement93 prennent la deuxième position. On constate donc un intérêt fort des associations pour l'activité d'Interlogement93 et notamment dans les départements limitrophes puisque la plupart de ces associations ne sont pas présentes en Seine-Saint-Denis. On peut attribuer cette participation à la qualité des événements qui, malgré le foisonnement des colloques organisés, particulièrement sur Paris, continue d'attirer des participants sur le territoire sequanodionysien. C'est un signe encourageant qui montre les potentialités de rayonnement du réseau sur l'Île-de-France.

Le secteur de la santé semble, quant à lui, surreprésenté a priori dans ces chiffres compte-tenu de la co-organisation avec l'Observatoire Addictologie 93 de la journée d'échanges « Hébergement & Addictions ». Néanmoins, la tenue de cette journée a permis de multiplier les points de contact avec les professionnels médicaux et médico-sociaux et il n'est donc pas

Origine des participants aux événements ouverts à tous en 2017



impossible que les participants à cette journée fréquentent à l'avenir plus assidûment les événements organisés par Interlogement93.

On regrettera toutefois la faible participation des services de l'Etat (notamment de la Drihl) à ces temps de dialogue qui pourraient tenir lieu d'espaces de concertation et de réflexion collective avec les acteurs de terrain.

Ce qu'il faut enfin retenir, c'est la diversité d'origine des participants présents lors de ces événements qui renforce notre conviction que la force et la pérennité du réseau tiennent aussi dans l'ouverture à son écosystème.

Objectif

3

Soutenir la dynamique de travail en collectif engagée par les commissions

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.

En 2017, près de la moitié des associations adhérentes du réseau avaient mandaté leurs salariés et ce sont donc 50 participants qui se sont impliqués tout au long de l'année au sein des commissions, ce qui nous fait noter une

légère baisse de la représentation et de la fréquentation. Celle-ci peut notamment être imputée à la disparition de la commission Gestion locative et travail social qui, malgré ses travaux d'une grande qualité, n'a pas pu se poursuivre faute de participants. Les quatre commissions (communication, logement, pour le logement des jeunes, précarité) se sont réunies 55 fois en 2016-2017, ce qui représente un total de 165 heures de travail.

Cinq réunions des référents, coordinateurs de la dynamique des commissions, ont en outre été organisées pour suivre et garantir le bon avancement des travaux.

4 commissions

50 participants

20 associations adhérentes représentées dans les commissions

60 réunions

180 heures de travail

L'Assemblée générale des commissions 2017

Comme tous les ans, Interlogement93 a chaleureusement convié les salarié-e-s des associations adhérentes à participer à l'Assemblée générale des commissions dont l'édition 2017 a été placée sous le signe de la transformation.

En effet, après avoir réfléchi collectivement l'an dernier sur la question du travail en réseau, nous avons invité les participants cette année à découvrir les grandes orientations qui guideront l'écriture du nouveau projet associatif d'Interlogement93 ainsi que leur impact sur la place et le fonctionnement des commissions.

Cet événement a toutefois laissé la part belle aux travaux des commissions que les 120 professionnels présents ce jour ont pu découvrir sur les stands qui avaient été installés à la Cité Myriam.

Les référents des commissions en 2016 - 2017

Référent des référents : Patrice Fleury (Empreintes)
 Commission Communication : Marie-Claude Vachez et Bénédicte Souben (Interlogement93)
 Commission Logement : Valérie Clair (AVVEJ) et Roselyne Desbois (Empreintes)
 Commission pour le Logement des jeunes : Monique Breton (Empreintes) et Sébastien Daumont (Aurore)
 Commission Précarité : Ouardia Ait Haddi (Aurore) et Myriam Bailly (Empreintes)



LE BILAN
DES
COMMISSIONS

LA COMMISSION LOGEMENT

Au regard du processus engagé de la restructuration d'Interlogement93, la commission logement a développé puis mis en œuvre une réunion technique de soutien à l'accompagnement des situations dites difficiles. Cette réunion a rempli sa mission, à savoir élaborer de nouveaux axes de travail nécessaires à une meilleure insertion par le logement des familles présentées. Cette instance a fait la preuve de sa pertinence et de son efficacité ; elle préfigure la réunion technique logement désormais mis en œuvre avec le concours du service habitat d'Interlogement93.

La commission logement reste un lieu d'information et de transmission qui permet d'échanger et de partager des expériences professionnelles. Dans ce sens, elle a organisé des réunions thématiques sur Droit de Cité Habitat et Action Logement. Par ailleurs, trois structures – Essor 93, ACSC Cité Myriam et ALJM – ont présenté leurs actions collectives au sein de leurs structures.

PERSPECTIVES

La commission logement souhaite continuer ses réunions techniques et l'étendre à l'ensemble des adhérents du réseau, en partenariat avec le pôle accès logement d'Interlogement93. La commission imagine en outre des réunions thématiques selon ses questionnements.



PERSPECTIVES

Ce temps d'échange est toujours apprécié par les membres pour ce qu'il permet en termes de partage d'informations. Quelques pistes pour l'année à venir seront à préciser à la réunion de rentrée : rencontre d'associations de logement intergénérationnel, de professionnels des lieux de médiation familiale et des maisons d'adolescents, intervention d'experts sur le thème de la radicalisation...

LA COMMISSION POUR LE LOGEMENT DES JEUNES

Cette année a été consacrée à la réalisation des travaux engagés à savoir le jeu « Cartes en main » qui est aujourd'hui terminé. Il reste à définir les modalités de sa diffusion.

Pour rappel, ce jeu est un outil d'animation interactif destiné aux jeunes pour les familiariser à la question du logement. Le présenter dans des écoles de formation en travail social est aussi une piste que la commission souhaite explorer.

L'UTIL santé est désormais finalisé. Sur le même principe que l'UTIL dédié aux 10 réflexes à avoir à la majorité, il s'agit d'aborder de façon générale la question de la santé, souvent négligée par ce public, et de diffuser des informations pratiques. Là encore, la question de l'édition et de la diffusion est à étudier.

Des fiches répertoriant les structures d'hébergement spécifiques aux jeunes dans le 93 ont été élaborées.

L'objectif de ce travail était de collecter des informations précises pour aider à une meilleure connaissance des structures accueillant du public jeune sur le territoire.

La commission a rencontré plusieurs partenaires dans le domaine de l'insertion professionnelle à travers le dispositif Initiative Emploi Jeunes : l'association PEVM (Partenariat, Emploi, Ville et Médiation) et le CREPI (Club Régional d'Entreprises Partenaires de l'Insertion).

En 2016-2017, la commission a accueilli une assistante sociale de la PJJ intéressée par nos travaux.





LA COMMISSION PRÉCARITÉ

L'année a été riche d'expériences multiples, s'inscrivant toujours dans notre volonté de faire émerger la parole des personnes en situation de précarité et de mieux les accompagner.

La commission précarité a développé depuis plusieurs années des visites au sein de structures/dispositifs dont elle a envie de découvrir le fonctionnement. Ces visites font l'objet de la création de fiches descriptives mises à disposition du réseau via l'espace adhérent du site internet d'Interlogement93. Cette année, les membres de la commission ont rencontré :

- La Maison des Femmes
- Le Potager de Marianne

La commission a par ailleurs testé le jeu Belfedar. Ce jeu, à travers des exercices a pour but de mieux se connaître et mieux connaître les autres, de développer l'estime de soi et favoriser l'expression créative, la gestion des émotions et l'écoute. La pierre angulaire de ce jeu est sans conteste la coopération permettant de développer des habiletés sociales utiles pour prévenir la violence et gérer positivement les conflits. Nous en avons réalisé une vidéo.

Enfin, tout au long de l'année 2017, nous avons poursuivi notre projet de protolangage avec la MMPCR. Le but étant de clarifier l'écart qui peut parfois exister entre les attentes du public et la représentation que les professionnels en ont. Cette année a marqué la fin de cette expérience car nous avons atteint l'objectif que nous nous étions fixé, à savoir être sensibilisé à cet outil afin d'en saisir l'intérêt et de pouvoir le proposer par la suite au public que nous sommes amenés à rencontrer.

PERSPECTIVES

Nous envisageons l'exploration du projet de cuisine solidaire évoqué cette année et nous souhaitons poursuivre les visites partenariales.



PERSPECTIVES

La communication digitale demeure à ce jour le parent pauvre de la communication d'Interlogement93 et ce malgré son importance au regard des habitudes actuelles de consommation d'informations. La commission devra donc se pencher attentivement sur cette forme de communication au cours de l'année à venir. Cela pourra notamment passer par la refonte du site internet de l'association.

Est également envisagée la mise à jour complète du Repères SIAO à l'Usage ainsi que de la notice qui l'accompagne.

LA COMMISSION COMMUNICATION

Au cours de l'année écoulée, la commission communication a œuvré à la mise en cohérence de la communication media et hors-media d'Interlogement93. Cette implication de la commission dans la mise en œuvre plus globale de la communication de l'association lui confère une position stratégique puisque de nombreuses décisions lui reviennent : thématique, titre, identité visuelle, ...

Dans ce souci de cohérence, la fréquence et les thématiques des publications ont donc été alignées sur celles des événements organisés par l'association. L'année 2016-2017 a ainsi vu la parution d'un Infolog dédié au réseau Interlogement93, conçu principalement autour des échanges qui ont eu lieu à l'Assemblée générale des commissions 2016, et suite à l'organisation de la grande conférence sur la participation des personnes accompagnées, un numéro consacré à cette thématique est en cours de rédaction.

Par ailleurs, outre l'UTIL *Lieux-ressources pour les personnes sans-abri*, la commission communication a par ailleurs validé la publication de 2 UTIL, produits par la commission pour le logement des jeunes : l'un concernant les 10 réflexes à avoir à la majorité et l'autre dédié à la santé des jeunes.

Le travail de la commission a été profondément enrichi par la présence au sein de l'équipe d'un graphiste. La qualité de ses réalisations a été saluée de tous et a participé à crédibiliser la communication de l'association.

LES DOSSIERS DES COMMISSIONS EN LIGNE :

[www.interlogement93.net
/espace-adhérent](http://www.interlogement93.net/espace-adhérent)

Les commissions existent pour partager les expériences et les pratiques professionnelles. Elles alimentent la réflexion du conseil d'administration d'Interlogement93 et contribuent à la vitalité du réseau. Elles sont ouvertes aux débats et prêtes à accueillir de nouveaux membres : n'hésitez pas à les rejoindre, inscrivez-vous sans oublier de vous faire mandater par votre direction !

Joyeux Noël ? Pas pour tout le monde !

Zoom sur la mobilisation du réseau Interlogement93

En fin d'année 2017 et avec l'ouverture de la période de veille saisonnière, les salariés du réseau Interlogement93 et leurs partenaires ont choisi d'interpeller media, opinion et pouvoirs publics sur la situation sociale dramatique du territoire de Seine-Saint-Denis. Un message récurrent mais cette fois décalé.

Créé spontanément par la volonté des acteurs de terrain de réagir face à l'inadéquation des moyens qui leur sont alloués pour accompagner un public en détresse, un comité de mobilisation a choisi de profiter des fêtes de fin d'année pour rappeler que celles-ci ne riment pas avec cadeaux et festin pour tous. Ce comité, qui a réuni jusqu'à 30 professionnels, s'est réuni 4 fois en séance plénière et 3 fois en groupes thématiques.

1 Les initiatives

Un calendrier de l'avent en ligne intitulé « Un Noël à la rue »



Sur la base de photos, de chiffres ainsi que de témoignages de salariés, bénévoles et personnes à la rue, ce calendrier, lancé le 1er décembre, a donné à voir jour après jour la réalité du sans-abrisme, sans détour ni euphémisme.

Un exemplaire papier de ce calendrier de l'avent a par ailleurs été remis le mercredi 6 décembre à 15h, à la Préfète déléguée à l'égalité des chances de Seine-Saint-Denis, à la préfecture de Seine-Saint-Denis, en préambule du Comité Départemental de Veille Sociale.

Une pétition en ligne

« Pour Noël, demandons un toit pour chaque personne à la rue »

Créée sur le site Change.org, elle invite chaque citoyen à se mobiliser, aux côtés des acteurs de la veille sociale pour faire valoir le droit des personnes à vivre et dormir à l'abri. Pour chaque signataire de cette pétition, une « lettre au Père Noël » a été imprimée, mise sous pli et envoyée en son nom au Palais de l'Élysée. On comptait près de 3000 signatures au 31 décembre. La pétition ainsi que la lettre sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.change.org/p/emmanuel-macron-pour-noël-demandons-un-toit-pour-chaque-personne-à-la-rue> Considérant que le sujet est d'actualité toute l'année, la pétition est toujours en ligne. Elle totalise aujourd'hui plus de 6200 signatures.



Une opération symbolique

Afin d'appuyer l'action déjà menée en ligne, des salariés des associations adhérentes se sont rassemblés mercredi 20 décembre dans la cour d'un centre d'hébergement hivernal de l'association La Main Tendue à Montreuil et ont étendu au

sol plus d'une centaine de couvertures de survie symbolisant les 206 personnes restées sans solution de mise à l'abri malgré leur appel au 115 ce jour-là.



2

Les retombées médiatiques

Grâce à l'originalité des initiatives menées mais aussi de la saisonnalité du sujet, les media ont suivi avec attention notre mobilisation. Deux communiqués de presse ont été rédigés et nous avons ainsi pu bénéficier d'un reportage radio ainsi que de quatre articles dans la presse écrite (*détails sur la page 19*).

Ces retombées médiatiques sont venues galvaniser les professionnels engagés dans la mobilisation ainsi que récompenser le temps passé et les efforts engagés. Elles ont permis de repositionner Interlogement93 dans

le paysage médiatique et la dimension politique du réseau s'est alors faite plus tangible pour les salariés des associations adhérentes qui ont généralement salué les actions menées.

Pour nuancer toutefois, on pourra noter qu'il demeure difficile pour Interlogement93 de se mesurer à la communication structurée mais néanmoins percutante des associations d'envergure nationale ou d'autres fédérations. Le travail reste donc à poursuivre pour affirmer la place d'Interlogement93 à l'échelle régionale.

3

Les suites

Compte-tenu de l'intensité de l'action sur un temps court, de la densité de l'activité sur la période hivernale ainsi que du début des vacances scolaires, la mobilisation s'est quelque peu essouffée fin décembre. L'idée d'un rassemblement de type « goûter solidaire » avait été envisagée mais ne s'est pas concrétisée en raison de délais particulièrement contraints et d'une faible disponibilité des professionnels investis. Cet essouffement est

d'autant plus compréhensible qu'un nouveau sujet est venu occuper le secteur de l'hébergement : la circulaire Collomb du 12/12/2017. Il est néanmoins envisagé de poursuivre cet élan de mobilisation, constitutive de l'identité même de l'association, tout au long de l'année 2018 pour l'ancrer comme partie intégrante de la vie du réseau Interlogement93.

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.

Nos publications

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

En 2017, Interlogement93 a publié :

- Infolog, magazine thématique trimestriel
 - *Le réseau IL93, notre ADN* (avril)
- UTIL93, dépliant d'information à destination des usagers afin de les orienter dans leurs démarches ou leur recherche de lieux-ressources sur le territoire.
 - *Jeune et en bonne santé* (octobre)
 - *Les dix réflexes à avoir à la majorité* (octobre)
 - *Lieux-ressources pour les personnes sans-abri 2017-2018* (décembre)
- Guide « La Mise à l'abri hivernale en Seine-Saint-Denis 2017/2018 » (novembre)
- 3 brochures pour les événements suivants :
 - Conférence-débat sur la participation des personnes accompagnées (juin)
 - Assemblée générale des commissions (octobre)
 - Journée d'échanges « Hébergement & Addictions » (novembre)



L'apport des commissions aux publications d'Interlogement93 en 2017 est notable puisque les UTIL93 *Jeune et en bonne santé* et *Les dix réflexes à la majorité* ont été conçus et réalisés par des membres de la commission pour le logement des jeunes. Ils sont le fruit d'un travail important de recherche et de capitalisation de l'information mis au profit des publics accompagnés.

Par ailleurs, la multiplication des temps de rencontre au cours de l'année 2017 (20 événements) nous a amené à rééditer plusieurs brochures (rapport d'activité 2016, Repères SIAO à l'usage, livret *La demande d'hébergement/logement au SIAO 93*) dans des quantités importantes. Cela témoigne tout autant de l'impact des événements dans la diffusion de ces supports que d'un intérêt soutenu pour nos publications. Dès lors, si la digitalisation des supports de communication est aujourd'hui

la tendance générale, il semble aujourd'hui compliqué, en l'état, de se priver de l'impression qui contribue à asseoir la crédibilité de nos écrits et permet en outre aux travailleurs sociaux peu dotés en outils informatiques (sites hivernaux notamment) de s'informer sans difficulté.

Le Guide de la mise à l'abri hivernale en Seine-Saint-Denis 2017/2018, qui a reçu un bon écho auprès des professionnels concernés, sera actualisé pour la prochaine période de veille saisonnière et il est d'ores et déjà prévu une refonte complète du Repères SIAO à l'usage pour 2018. Un grand événement de remise du Repères sera organisé afin de le présenter aux travailleurs sociaux du territoire. Ces outils contribuent à améliorer la connaissance des dispositifs d'hébergement/logement ainsi que la compréhension du fonctionnement du SIAO.

Nos outils digitaux

La communication d'Interlogement93 doit savoir s'adapter aux tendances actuelles de consommation d'information pour faire entrer l'association dans l'ère

digitale. A cet effet, notre site internet ainsi que la newsletter doivent progressivement s'imposer comme media de référence de l'action sociale du département.

Site internet

Malgré un travail de réflexion sur les outils digitaux bien entamé en 2016 et poursuivi en 2017, la structure ainsi que les contenus du site internet n'ont que peu évolué mais ce dernier reste un support important pour la vie du réseau. Les rubriques emploi et publications ont été régulièrement alimentées et cela semble influencer sur la fréquentation puisque la page emploi apparaît comme la plus consultée avec 4159 vues en 2017.

Les chiffres de visites, qui s'élevaient tout de même à 29371 pour l'année, témoignent d'une réelle fréquentation et doivent nous amener à investir progressivement ce médium pour en faire un outil phare de notre communication associative. Il sera par ailleurs nécessaire de prendre en compte, dans la refonte du site, le temps de consultation. En effet, avec une durée moyenne de 3,32 minutes, on peut déduire que les visiteurs viennent trouver une information ciblée et il convient donc d'optimiser le référencement afin qu'ils la trouvent plus efficacement dans leurs recherches.

29 371

Visites sur le site internet

3,32 Minutes
Durée moyenne de visite

73

Offres d'emploi publiées

950 Abonnés

34% de mails ouverts

21% de mails cliqués

Newsletter

Après une refonte complète de l'outil en 2016, l'année 2017 aura permis d'ancrer la newsletter comme un canal de communication privilégié.

Compte-tenu du turn-over important dans les associations adhérentes et du travail plus ardu que constitue la mise à jour en comparaison au sourcing, le nombre des adhérents destinataires a peu augmenté, passant de 820 à 950 personnes fin 2017. Le taux d'ouverture est à relever puisqu'il atteint 34% (soit plus d'un tiers des destinataires) alors même que la moyenne se situe généralement entre 15 et 25. De plus, parmi ces destinataires, 21% d'entre eux ont cliqué sur un lien présent dans le mail, indiquant un intérêt certain pour les contenus proposés.

Cela a permis à l'association d'occuper l'espace médiatique à 11 reprises :

13/01 : « Le 115 ne peut plus répondre » (Journal de Saint-Denis)

16/01 : Interview dans le JT de France 3 Ile-de-France (France 3)

17/01 : Interview dans la matinale de Thomas Sotto (Europe 1)

17/01 : Interview dans le 19:45 (M6)

05/05 : « Pas assez de places pour les sans-abris du 93 » (Le Parisien)

21/07 : « Interlogement93 réclame plus de moyens pour le 115 en Seine-Saint-Denis » (ASH)

06/12 : « Ils dorment dans la rue : un calendrier de l'avent pense à eux » (Ouest France)

11/12 : « Devoir dire non, c'est très violent » (Journal de Saint-Denis)

11/12 : « Un calendrier de l'avent pour illustrer la vie à la rue en Seine-Saint-Denis » (France Bleu)

13/12 : « Un calendrier de l'avent pour alerter sur la situation des sans-abri en Seine-Saint-Denis » (Bondy Blog)

23/12 : « En Seine-Saint-Denis, le 115, un numéro à coucher dehors » (Libération)

Nos relations presse

Avec l'accent résolument politique pris par la communication d'Interlogement93 en 2017, les relations presse ont été largement investies afin de diffuser nos messages et d'alerter l'opinion publique.

Ainsi, au cours de l'année 2017, Interlogement93 a diffusé 4 communiqués de presse :

24/01 : « Fin d'hiver : encore des remises à la rue en Seine-Saint-Denis ! »

19/07 : « L'été sera chaud pour le 115 de Seine-Saint-Denis »

01/12 : « Joyeux Noël ? Pas pour tout le monde ! Le réseau Interlogement93 revisite les fêtes de fin d'année au profit des personnes à la rue »

22/12 : « 206 personnes ont dormi à la rue faute de places au 115 – Interlogement93 continue sa mobilisation ! »

Interlogement93 porteur du SIAO

L'association fédérative Interlogement93 porte le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) de la Seine-Saint-Denis depuis sa création en 2011.

L'année 2017 aura été très contrastée sur les différents champs d'intervention du SIAO. La raréfaction des solutions de mise à l'abri (saturation du dispositif hôtelier) concomitante à l'augmentation historique des places d'hébergement du territoire (pérennisations hivernales, places d'alternative à l'hôtel et résidences hôtelières à vocation sociale), l'obtention de moyens supplémentaires au 115 et les difficultés à assumer l'activité liée à l'accès au logement d'insertion faute de ressources humaines suffisantes sont autant de facteurs.

L'activité de gestion de la plateforme téléphonique à destination des personnes sans abri (115) et de régulation des équipes mobiles d'aide (maraudes) a été largement renforcée par des moyens humains. Malgré ces efforts consentis par l'Etat en réponse au plan d'urgence pour la veille sociale élaboré et porté par le réseau Interlogement93, les solutions pour les ménages n'ont pas suivi les capacités d'écoute. Pour la première année depuis plus de 10 ans, le volume de nuitées hôtelières à destination du 115-93 n'a pas connu d'augmentation entraînant mécaniquement une augmentation des demandes non pourvues, notamment des familles avec enfants, atteignant des seuils historiques de plus de 400 personnes sans réponse certains soirs. Les durées de mise à l'abri s'allongent à mesure que saturent les capacités d'accompagnement du territoire, notamment du service social départemental. Les mesures spécifiques d'Accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH) et d'Accompagnement vers et dans le logement (AVDL) portées par Interlogement93 ne suffisent pas au vu du nombre de personnes sans suivi et l'absence de référent social empêche toute réorientation vers un hébergement ou un logement, faute de demande active dans l'application SI-SIAO. La question d'un accueil du public, ouvert aux ménages sans suivi afin qu'ils puissent à minima introduire une demande

d'hébergement-logement, est particulièrement prégnante pour dépasser cette difficulté majeure du département.

Les créations de places d'hébergement n'ont par ailleurs jamais été aussi importantes qu'en 2017 mais ces places étaient pour beaucoup déjà occupées, qu'il s'agisse des places hivernales pérennisées ou celles issues de la transformation d'hôtels en résidences hôtelières à vocation sociale. Les créations de places d'alternative à l'hôtel ont donc constitué les principales nouvelles opportunités d'orientation pour le SIAO 93. Le public cible de ces différents types de places étant les ménages mis à l'abri en structure temporaire ou à l'hôtel, la mise à l'abri devient de fait le préalable à l'accès à l'hébergement. Le SIAO 93 plaide pour que les chemins d'accès à l'hébergement-logement soient diversifiés, notamment en amont de la mise à l'abri, et ne produisent pas d'effets de filière.

Le parc d'hébergement d'urgence et d'insertion présente un déficit de fluidité à tel point que le volume d'admissions y aurait été quasi-nul sans la création de nouvelles places. L'augmentation sensible des admissions est donc la résultante des créations de places et de la mobilisation croissante depuis plusieurs exercices des solutions de logement d'insertion. Qu'elles relèvent du logement accompagné (FTM, RS, FJT ou RJA), du logement intermédié (Solibail) ou du logement adapté (PF, MR ou RA), ces places constituent la principale voie de réorientation des ménages. Celles-ci sont particulièrement exigeantes en matière d'autonomie des ménages (besoin d'accompagnement social faible voire inexistant, ressources et situations administratives régulières). Elles ne permettent d'y orienter qu'une portion congrue du public en demande et induisent un travail administratif très important afin de constituer un volume suffisant de dossiers à jour. Les deux postes administratifs qui n'avaient pas été accordés par la Drihl dans le cadre du dialogue de gestion annuel ont malgré tout été mis en œuvre par Interlogement93 afin de pouvoir assumer cette activité centrale.



Charte d'engagement SIAO de la Seine-Saint-Denis

Chacun des acteurs du département de la Seine-Saint-Denis joue un rôle complémentaire et indissociable dans la mise en œuvre du SIAO 93.

L'objectif partagé est de permettre à chaque personne sans-abri ou mal logée de bénéficier d'un hébergement adapté et d'un accompagnement individualisé tout au long de son parcours d'habitation, de l'hébergement d'urgence au logement de droit commun.

Les services s'engagent à agir dans le sens des valeurs communes énoncées dans cette charte.

LES PRINCIPES

D'égalité et de transparence du service rendu pour toute personne en demande d'hébergement

En tant que plateforme unique urgence et insertion, le SIAO interassociatif de la Seine-Saint-Denis centralise l'ensemble des demandes d'hébergement-logement. Le traitement des demandes et les préconisations d'orientation s'effectuent de manière concertée et collégiale, dans le cadre des différentes instances que sont les Commissions Partenariales d'Orientation (CPO), les réunions de Concertation Technique de l'Urgence (CTU) et les temps dits de « ventilation » des demandes, auxquelles contribuent les acteurs du SIAO.

L'antériorité de la demande est le principe premier dans la prise en compte des orientations, une fois les critères de la place disponible pris en compte.

Vu le nombre important de situations de rue sans solution de mise à l'abri, les problématiques de santé, de violences, et l'offre limitée de solutions en Seine-Saint-Denis, le caractère imminent de l'urgence peut relativiser le critère d'antériorité.

D'inconditionnalité de l'accueil

L'accueil inconditionnel en hébergement d'urgence et d'insertion est inscrit dans le Code de l'action sociale et des familles (article L.345-1). Ce principe vise que toute personne confrontée à de « graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion » puisse être admise dans un CHRS jusqu'à ce qu'elle puisse « accéder ou recouvrer son autonomie personnelle et sociale ».

Pour les publics ayant des difficultés d'accès à un logement ordinaire pour des raisons sociales et économiques, et pour les publics aux revenus modestes, en demande de logement temporaire pour des raisons de mobilité professionnelle, la résidence sociale peut constituer une étape dans le parcours résidentiel (Code de la construction et de l'habitat, article L.301.1). Le SIAO oriente les demandes vers les structures, dans le respect de leur projet d'établissement, de leurs modalités d'accompagnement social et des particularités liées à la place disponible. Les établissements accueillent de manière inconditionnelle les personnes orientées. Tout refus doit être motivé.

De continuité de la prise en charge jusqu'à l'accès au logement et du « logement d'abord »

Cet engagement a pour objectif l'accueil de nouvelles personnes en attente du type d'hébergement et de l'accompagnement proposé par l'établissement. Les signataires sont responsables de la continuité des parcours, de l'accueil du ménage jusqu'au relogement. Le SIAO et les établissements partagent le principe de fluidité des parcours des personnes accueillies.

Cette charte se décline au travers de principes opérationnels déclinés dans le Mode d'emploi.

Le SIAO conduit par le réseau Interlogement93 est fondé, en référence au cadre réglementaire, sur les principes posés par le nouveau « service public de l'hébergement et de l'accès au logement », sans distinction de prescription ou de qualification de la demande.

Le comité de pilotage oriente la construction de ce service public en Seine-Saint-Denis, l'Etat le pilote, et l'association Interlogement93 le met en œuvre.

Les signataires de la charte, chacun à leur niveau, contribuent à la meilleure prise en charge des ménages.

L'intérêt des publics est le principe directeur de l'exercice des missions du SIAO de la Seine-Saint-Denis.

Circulaires du 8 avril et 7 juillet 2010, relative au Service Intégré d'Accueil et d'Orientation. Article L. 345-2 du Code de l'action sociale et des familles, article issu de la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions du 25 mars 2009 : « d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état »

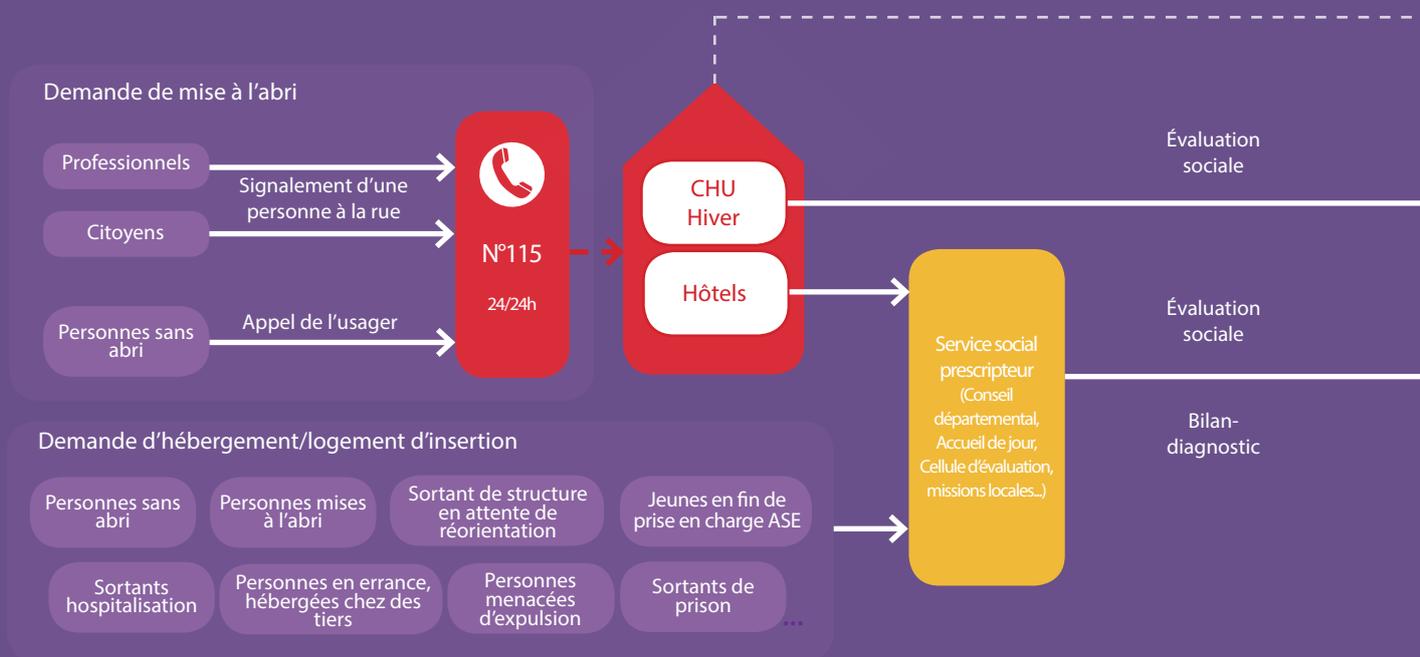


L'enregistrement des ménages sortants d'hébergement dans le système de priorisation pour l'accès au logement social (Syplo) constitue le dernier maillon de la chaîne du SIAO. La mise en œuvre du protocole Syplo-SIAO par la Drihl en milieu d'exercice visait une augmentation du nombre de sorties vers le logement. Il transforme le rôle du SIAO dans cette étape du parcours du ménage.

Ainsi, alors que ce dernier jouait auparavant un rôle de conseil à l'élaboration et à la détermination du caractère « prêt au relogement » des ménages hébergés, cette caractérisation est désormais totalement laissée à l'appréciation des travailleurs sociaux référents et le SIAO 93 focalise son action sur leur formation. Il en résulte une augmentation du nombre de ménages enregistrés dans Syplo et donc susceptibles de recevoir une proposition de logement de la Préfecture ou d'Action Logement, les bailleurs et autres collectivités locales ne se saisissant pas encore de leurs obligations de relogement des publics prioritaires, avec néanmoins une augmentation du taux d'échec des propositions.

Pour autant, le nombre de ménages relogés progresse. Malgré cette évolution, les répercussions directes sur la fluidité du parc d'hébergement-logement tardent à se faire sentir. Les raisons sont liées d'une part à un déficit de retour d'information au SIAO 93 suite au relogement des ménages et d'autre part à une mise à disposition des places libérées encore trop aléatoire.

La pérennisation du pôle Observation sociale et systèmes d'informations aura permis la professionnalisation du SIAO 93 en matière d'utilisation du SI-SIAO par le déploiement de formations hebdomadaires aux utilisateurs et la mise en conformité de l'ensemble des structures dans la base de données. Cette équipe porte également le projet d'un outil interservices devant permettre à terme la mise en commun des différentes files actives du SIAO 93, un meilleur suivi des situations et l'observation des parcours des ménages. Ce pôle a permis cette année la formalisation, dans des délais très restreints, du plan d'urgence pour la veille sociale cité précédemment et reconnu par de nombreux acteurs institutionnels pour la qualité de ses analyses.



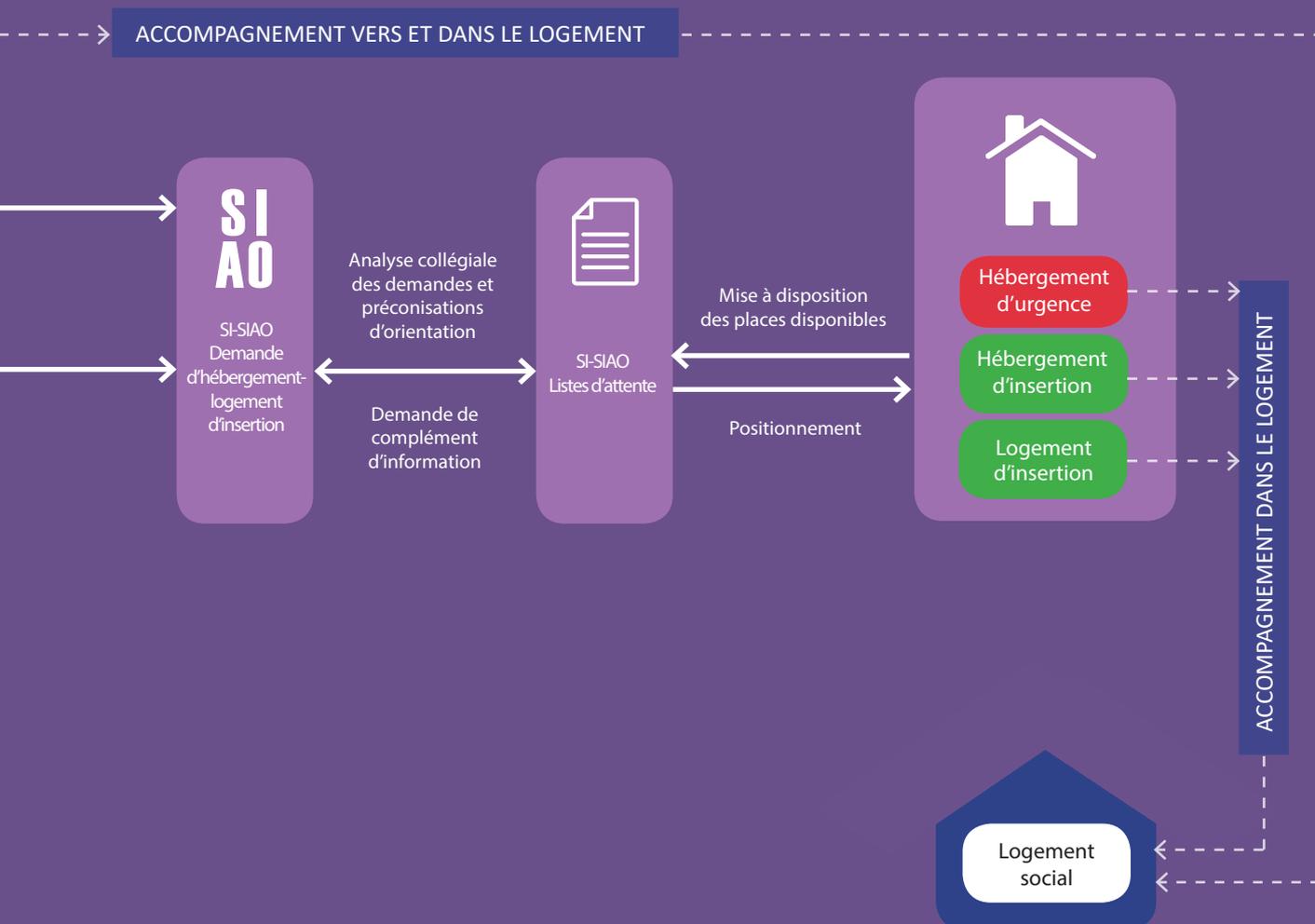
Le SIAO 93 et l'association Interlogement93 plus largement investissent les différents espaces politiques et stratégiques qui leur sont ouverts afin de porter à la connaissance du plus grand nombre les difficultés spécifiques de la Seine-Saint-Denis et de proposer des axes d'amélioration. Nous pouvons citer le Comité régional pour l'hébergement et l'habitat (CRHH), les groupes d'appui nationaux de la Fédération des acteurs de la solidarité (Gan SIAO, Santé et Jeunes), la conférence régionale des SIAO, l'Observatoire francilien des publics à la rue ou hébergés (Ofpruh), le comité responsable du Plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des publics défavorisés (PDALHPD) ou le Comité de veille Dalo.

Deux nouveaux espaces créés en 2017 ont été investis par Interlogement93 : le Conseil territorial de santé (CTS) et les Conférences intercommunales du logement (CIL).

L'année 2018 devra nous permettre la mise en œuvre d'une nouvelle organisation répondant aux enjeux du secteur de la veille sociale et de l'accès à l'hébergement-logement. Au-delà du traitement systématique des demandes adressées au SIAO 93 qu'elles relèvent de la mise à l'abri, de l'orientation vers un hébergement ou de

l'accès au logement, Interlogement93 souhaite proposer un modèle de SIAO unique permettant davantage de fluidité, une optimisation des réponses du territoire et un meilleur suivi des parcours des ménages. La saturation du parc hôtelier nous oblige à une réduction des durées de prise en charge à l'hôtel des ménages au profit d'une réorientation adaptée.

Le déploiement accéléré de la politique du Logement d'abord, porté conjointement par le Conseil Départemental et le SIAO 93, devrait nous permettre la mise en place de réponses innovantes, plus respectueuses du bien être des ménages et au plus près de leurs besoins d'accompagnement mais il ne suffira pas. Le gel de la création de places d'hébergement, actée par le Préfet de Seine-Saint-Denis sans qu'une solidarité interdépartementale/régionale n'ait été mise en place, laisse craindre un traitement particulièrement défavorable aux ménages séquano-dyonisiens. Si les réductions budgétaires annoncées par l'Etat en ce début d'année à hauteur de 9% du BOP 177 étaient mises en œuvre à ce niveau, notre nouvelle organisation aurait du mal à voir le jour et les conséquences seraient catastrophiques sur l'offre territoriale à destination des ménages.



Création du service OSSSI

Au-delà de son rôle de régulation, le SIAO a notamment pour mission de participer à l'observation sociale du territoire. A ce titre, depuis sa mise en place, de nombreuses données sont produites, permettant d'une part de suivre l'activité des structures de l'AHl présentes sur le territoire de Seine-Saint-Denis et d'autre part d'alimenter un certain nombre de travaux menés à l'échelle départementale, régionale ou encore nationale, notamment sur la connaissance des publics.

Depuis le début de l'année 2017 et ce afin de professionnaliser cette activité, Interlogement93 a souhaité mettre en place, au sein du SIAO, un pôle dédié. Dans cette optique et parce que la production de données repose en grande partie sur les outils

mis à disposition du (ou développés par le) SIAO, l'administration et la gestion des systèmes d'information ont également été rattachées à ce pôle.

Cette structuration répond à un objectif de centralisation et d'harmonisation de la production de données jusqu'alors réalisée de manière éparse dans les différents services. Cela permet d'une part de réaliser une veille transversale sur l'activité du SIAO et par extension sur l'activité des dispositifs de veille sociale, d'hébergement et de logement d'insertion et d'autre part de s'assurer de la cohérence des parcours proposés aux ménages qui sollicitent ces dispositifs.

Déploiement et assistance à l'utilisation du SI-SIAO

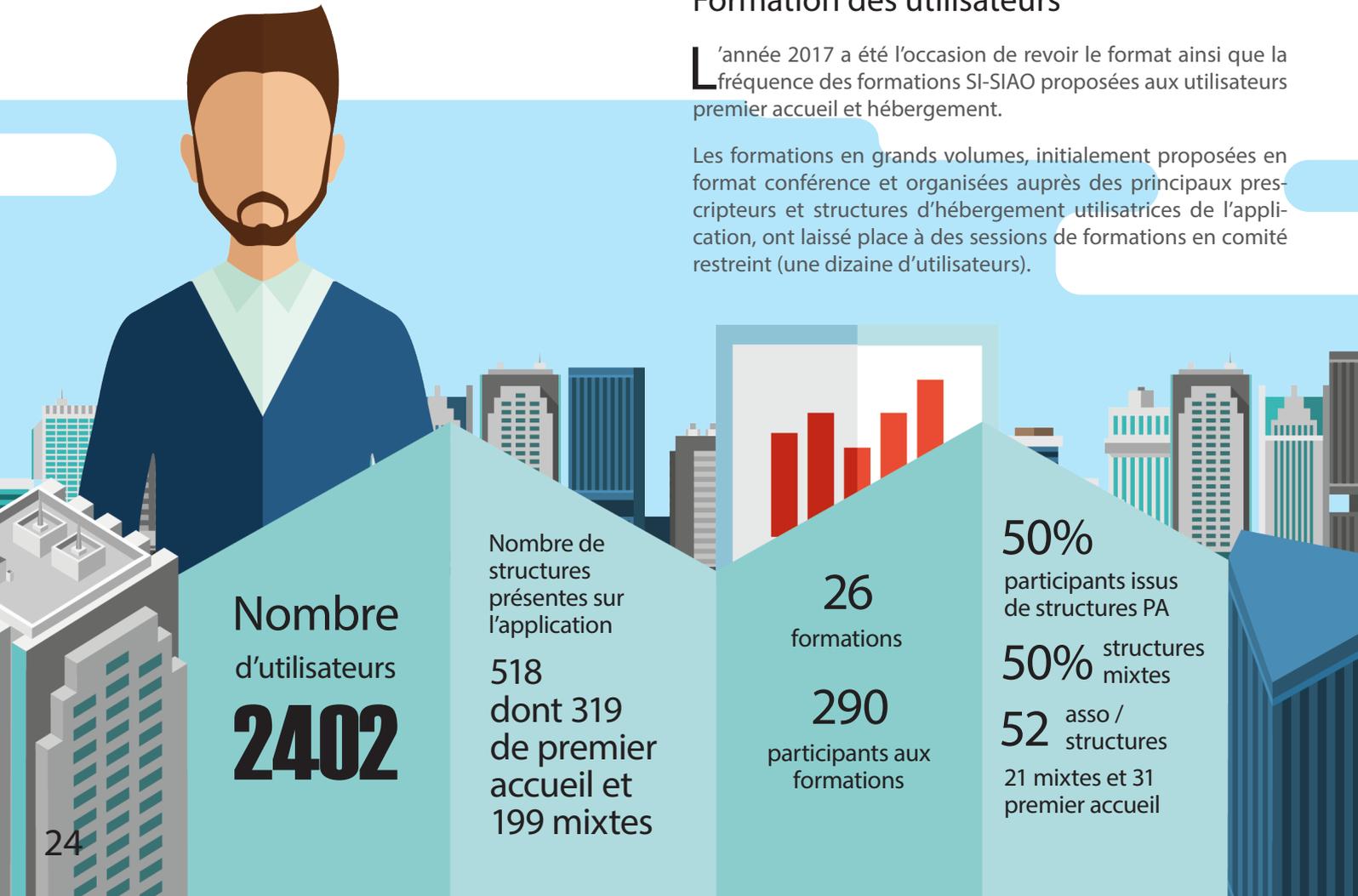
La création du pôle Observation sociale et système d'information (OSSSI) en 2017 a été l'occasion d'une remise à plat de l'utilisation du SI-SIAO par le SIAO de la Seine-Saint-Denis.

L'intégralité des structures a été renommée suivant une nomenclature précise et les capacités des structures d'hébergement ont été mises à jour.

Formation des utilisateurs

L'année 2017 a été l'occasion de revoir le format ainsi que la fréquence des formations SI-SIAO proposées aux utilisateurs premier accueil et hébergement.

Les formations en grands volumes, initialement proposées en format conférence et organisées auprès des principaux prescripteurs et structures d'hébergement utilisatrices de l'application, ont laissé place à des sessions de formations en comité restreint (une dizaine d'utilisateurs).



Nombre d'utilisateurs
2402

Nombre de structures présentes sur l'application

518
dont 319 de premier accueil et 199 mixtes

26 formations

290 participants aux formations

50% participants issus de structures PA

50% structures mixtes

52 asso / structures
21 mixtes et 31 premier accueil

Ce changement d'échelle a mécaniquement engendré une diminution du nombre d'utilisateurs formés entre 2016 et 2017 mais la qualité des formations proposées dans ce nouveau format a été largement soulignée lors d'une enquête réalisée dès sa mise en œuvre.

Ce nouveau format, organisé en deux temps - l'un en mode présentation, l'autre en mode mise en situation sur tablettes ou ordinateurs portables - permet une meilleure appropriation de l'outil par les utilisateurs. Ces sessions, organisées à une fréquence hebdomadaire depuis le troisième trimestre 2017, se font sur inscription et permettent de mélanger les utilisateurs,

sans distinction du type de structure dans lesquelles ils exercent et donc de leur utilisation du SI. Cette mixité favorise la rencontre et les échanges entre des professionnels du secteur, synergie nécessaire et systématiquement recherchée par le SIAO de la Seine-Saint-Denis.

Enfin, pour la première fois en 2017, des sessions de formations dédiées aux équipes de structures de veille saisonnière ont été organisées, permettant ainsi de favoriser la transmission d'information sur les personnes accueillies dans ce cadre de la manière la plus fluide possible.

Assistance téléphonique à l'utilisation de l'application SI-SIAO

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.

De manière particulièrement marquée au cours de l'année 2017, l'évolution de la nature des appels reçus a permis de mesurer une appropriation grandissante de l'application par les utilisateurs. En effet, l'augmentation du nombre de formations proposées ainsi que l'évolution de l'outil sont autant de facteurs qui ont pu permettre aux professionnels de mieux communiquer entre eux toujours dans le but d'améliorer la qualité de l'accompagnement des ménages. Cela a également été rendu possible grâce

Le SI-SIAO mais encore ?

Le SI-SIAO, outil développé par la Direction générale de la cohésion sociale, est une application nationale utilisée par tous les SIAO de France. Il permet de recevoir d'une part les demandes d'hébergement et de logement d'insertion, d'autre part les places mises à disposition par ces dispositifs et de réguler les mouvements afférents. Développé sur un socle commun mais non exhaustif de l'organisation des SIAO départementaux, il ne peut pas s'adapter au fonctionnement et répondre précisément aux besoins de chacun d'entre eux. En 2017, le SIAO de la

à la production et à la mise à disposition de tutoriels d'aide à l'utilisation du SI-SIAO. Ainsi, les appels concernant l'utilisation basique de l'application (structuration et fonctionnement du SI-SIAO, création d'une demande, ajout d'une personne, etc.) ont progressivement laissé place à des appels concernant les transferts de demandes, la mise à jour d'informations etc.

Par ailleurs, même si ce service est majoritairement dédié à l'application SI-SIAO, il permet également d'apporter un certain nombre d'information sur le fonctionnement du SIAO de la Seine-Saint-Denis : organisation entre les volets urgence et insertion, régulation des dispositifs, fonctionnement des différentes commissions etc.

Le SI-SIAO, régulièrement mis à jour par la DGCS, connaît de nombreuses évolutions, impulsées par les retours des différents SIAO. A ce titre, le SIAO 93 participe à un atelier régional, porté par la Drihl, qui réunit tous les SIAO franciliens et vise à harmoniser les demandes et in fine les pratiques.

Seine-Saint-Denis a fait le choix de reprendre un travail entamé en 2015 (et mis en suspens entre temps pour des raisons organisationnelles) de réflexion sur un outil interservices permettant notamment d'améliorer

la communication entre les services et de suivre le parcours des ménages. Cet outil qui se veut « sur mesure » se positionnerait en complémentarité du SI-SIAO et de l'application utilisée par le 115, Aloha (gracieusement mise à disposition du SIAO 93 par le Samu Social de Paris, porteur du volet urgence du SIAO parisien).

Création de tutoriels

Procédure création de structures Premier Accueil

Procédure création de structures Mixtes

Procédure création de structures de Comptes Utilisateurs - différents profils

Procédure de mise à jour des structures Mixtes

Procédure création d'une demande

Procédure activation des notifications SI SIAO

Procédure pour les utilisateurs hébergements (accepter, refuser une orientation et positionner en structure)

Procédure pour les Gestionnaires Locaux structures Premier Accueil

Procédure pour les Gestionnaires Locaux structures Mixtes

Procédure de qualification de la demande en CTD

2017 aura donc été l'occasion de rédiger le cahier des charges de cet outil et de prendre les premiers contacts avec des prestataires qui assisteront le SIAO dans sa mise en place.

Sur demande de l'Etat et dans un souci d'harmonisation des outils à l'échelle nationale, l'application Aloha sera remplacée courant 2018 par le volet urgence du SI-SIAO, le SI-115. Ce changement constitue un événement significatif pour l'équipe du 115 habituée à travailler sur le même outil depuis 2007. Le service OSSI aura pour rôle de déployer l'application et d'accompagner ce changement afin de le rendre le plus vertueux possible.

Observation sociale

La mission d'observation sociale, introduite dès la circulaire du 8 avril 2010 qui posait les bases des SIAO, a pour objectif de produire une connaissance fine du territoire permettant d'en définir les besoins afin d'y apporter des réponses adaptées. La poursuite de cet objectif passe nécessairement par un travail conséquent sur les outils utilisés d'une part, en interne par le SIAO et d'autre part, en externe par les porteurs des dispositifs régulés par ce dernier. Mécaniquement, les chantiers entamés en 2017 sur le SI-SIAO permettront d'alimenter l'observation sociale jusqu'alors rendue difficile en raison d'une utilisation inégale de l'application par les différentes parties prenantes. Il en va de même pour la mise en place prochaine de l'outil interservices au sein du SIAO qui permettra d'observer les parcours des ménages.

L'année 2017 a été l'occasion d'effectuer un important travail de diagnostic territorial des dispositifs de la veille sociale en Seine-Saint-Denis, à savoir la mise à l'abri par le 115, les équipes mobiles d'aide ainsi que les accueils de jour. Ce travail a permis de mettre en lumière la sous-dotation du département et, sans grande surprise, l'impossibilité pour les professionnels de répondre aux besoins exprimés ou repérés, compte-tenu des effectifs aujourd'hui en place. Il proposait également un plan triennal de « remise à niveau » de ces dispositifs en termes de capacité mais dans un contexte budgétaire tendu, seule une infime partie des revendications a pu être satisfaite en 2017.

La reprise en 2017 du groupe de coordination des acteurs de la veille sociale a permis de réaliser des enquêtes trimestrielles sur la fréquentation des accueils de jour avec une attention particulière sur le non-recours au 115. Ces dernières faisaient état de résultats inquiétants puisque seules 18 à 25% des personnes en situation de rue avaient fait appel au 115 la semaine précédant l'enquête. Cette donnée met en lumière la difficulté des SIAO à évaluer le réel besoin, soit la somme des demandes qui sont exprimées et de celles qui, pour diverses raisons et notamment la saturation connue des dispositifs, ne le sont pas.

Par ailleurs, la mise en place du service OSSI en 2017 a été l'occasion de procéder à une révision des indicateurs produits par les différents services du SIAO. Ce travail permettra en 2018 de produire des bilans réguliers d'activité.

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

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

PARTICIPATIONS AUX GROUPES DE TRAVAIL OFPRUH SUIVANTS :

Grilles d'observation sociale

Groupe de travail sur les refus

Groupe de travail sur le non recours

Groupe de travail sur les durées moyennes de séjour en structure d'hébergement



PERSPECTIVES 2018

Au-delà de la poursuite des chantiers entamés en 2017, l'évènement majeur de l'année 2018 pour le service Observation sociale et systèmes d'information sera l'accompagnement du 115 à l'appropriation du SI-115 en substitution de l'application Aloha.

Mise à l'abri



359

APPELS
DÉCROCHÉS
PAR LE 115
PAR JOUR



2 011

SIGNALEMENTS
REÇUS PAR LA
RÉGULATION DES
ÉQUIPES MOBILES D'AIDE

2 468

MÉNAGES
SORTIS DU
DISPOSITIF
HÔTELIER



3 075 142

NUITÉES
HÔTELIÈRES

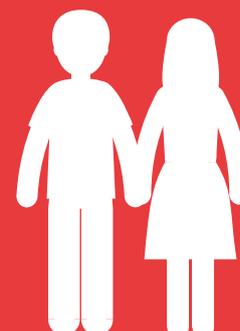


653

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

4 563

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



7 570

MÉNAGES
EN DEMANDE
AU 115

5 029

MÉNAGES
PRIMODEMANDEURS

SOIT **66%**
DE LA DEMANDE
AU 115

59 200

DEMANDES
NON POURVUES

POUR **5078**
MÉNAGES

L'année 2017 ne déroge malheureusement pas aux années précédentes et de nombreux constats de carence demeurent, notamment :

- une offre d'accompagnement insuffisante au regard du besoin constaté quotidiennement dans les différentes circonscriptions d'action sociale de Seine-Saint-Denis ainsi que du nombre de ménages se déclarant sans suivi social auprès du 115-93, ne pouvant par conséquent être accompagnés dans l'expression de leur demande d'hébergement/logement et l'accès à leurs droits ; et ce, malgré le développement ces dernières années d'un dispositif d'accompagnement régional porté par la Croix-Rouge Française et la mise en place d'un service d'accompagnement des ménages à l'hôtel au sein du SIAO 93, en complément des services dits de droit commun toujours plus saturés ;

- une offre d'accueil quantitativement insuffisante face au niveau de sollicitation du SIAO 93, tant au niveau des solutions de mise à l'abri (notamment en hôtels) que concernant les capacités d'hébergement d'urgence en structures avec accompagnement social et ce, malgré la hausse avérée des capacités d'accueil de ces dispositifs ces dernières années, notamment opérée par captation de nouvelles nuitées hôtelières (désormais limitée par l'Etat par un quota dans le cadre d'un plan pluriannuel) et la pérennisation d'une partie des structures hivernales ouvertes chaque année pendant la veille saisonnière ;

- une offre d'accueil qualitativement inadaptée pour partie, ne correspondant pas suffisamment à la diversité des situations de détresse avérée sur le territoire (offre dite généraliste insuffisante, nombreuses structures « spécialisées » pour des publics cibles précis, critères restrictifs d'accès à des dispositifs tels que les alternatives à l'hôtel, insuffisante prise en compte des difficultés sanitaires des publics dans la construction de l'offre d'accueil en structures notamment pour les personnes présentant des problèmes de santé...).

- une offre d'accueil qualitativement inadaptée pour partie, ne correspondant pas suffisamment à la diversité des situations de détresse avérée sur le territoire (offre dite généraliste insuffisante, nombreuses structures « spécialisées » pour des publics cibles précis, critères restrictifs d'accès à des dispositifs tels que les alternatives à l'hôtel, insuffisante prise en compte des difficultés sanitaires des publics dans la construction de l'offre d'accueil en structures notamment pour les personnes présentant des problèmes de santé...).

L'année 2017 a également présenté un niveau élevé et persistant de demandes dites non pourvues ou « DNP » (traduisant l'incapacité du 115-93 à proposer une solution de

mise à l'abri à un ménage en demande), avec une acuité telle qu'il a impacté le fonctionnement du service 115. En effet, une partie des DNP est désormais annoncée par SMS aux ménages en lieu et place d'un appel afin de conserver une accessibilité du numéro vert 115 en soirée. L'année 2017 a aussi été marquée par la pérennisation de 145 places d'hébergement d'urgence et la transformation en structures d'hébergement de trois hôtels conventionnés par le 115 en Seine-Saint-Denis (pour une capacité d'accueil cumulée de 410 places).

Le second semestre de l'année 2017 aura lui été caractérisé par un renforcement sans précédents des moyens pérennes dédiés au volet urgence du SIAO 93 (7 postes supplémentaires, avec notamment 5 postes au niveau du service 115) et la mise en place d'une expérimentation avec le fonctionnement d'un hôtel SAS dédié à la prise en charge des ménages orientés par le 115 (3 postes financés aux fins de permettre à chaque ménage orienté de bénéficier d'une évaluation sociale).

La fin d'année 2017 restera marquée par la mise en œuvre de la circulaire Collomb, datée du 12 décembre 2017 qui prévoit la mise en place d'équipes mobiles composées d'agents de l'Office français pour l'immigration et l'intégration (Ofii) et de la préfecture ayant pour objet de s'entretenir avec les personnes étrangères pour s'assurer de la régularité de leur séjour. Dès sa publication, Interlogement93 a affirmé son opposition à cette circulaire qui remet notamment en cause le principe d'inconditionnalité d'accueil dans l'hébergement d'urgence.

Si la mise en place de cette nouvelle circulaire impactera nécessairement l'année 2018, celle-ci le sera également par le

passage au logiciel SI-115, outil national développé par l'Etat induisant des modifications importantes de fonctionnement du service 115.

Pour autant, l'année 2018 ne dérogera certainement pas à certains constats persistants issus des années précédentes tels que l'impossibilité d'assurer la continuité de prise en charge, inscrite dans la loi, pour l'ensemble des personnes mises à l'abri dans le cadre de la période hivernale ou encore l'accès de toute personne en situation de détresse à un dispositif d'hébergement d'urgence et à une évaluation médicale, psychique et sociale.

“

« Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence ».

Article L 345-2-2 du Code de l'action sociale et des familles (CASF)

« Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité de l'Etat, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. Cette orientation est assurée par un service intégré d'accueil et d'orientation, dans les conditions définies par la convention conclue avec le représentant de l'Etat dans le département prévue à l'article L.345-2-4. Ce dispositif fonctionne sans interruption et peut être saisi par toute personne, organisme ou collectivité ».

Article L.345-2 du CASF

”

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

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

2011

26% d'augmentation globale par rapport à 2016, 162% d'augmentation du public en famille

Appels reçus en moyenne par jour

4 257



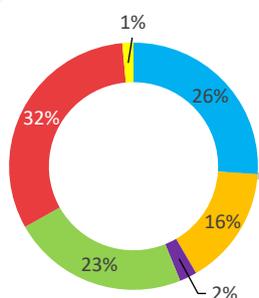
Appels décrochés en moyenne par jour

359



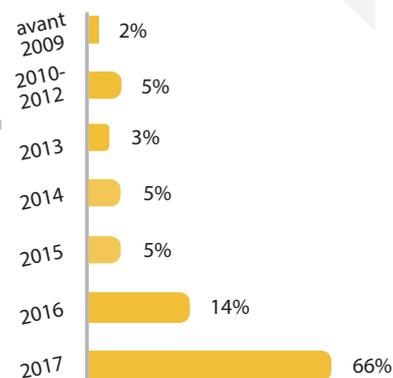
32 minutes de temps d'attente moyen pour les appels décrochés

Typologie des ménages en demande



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

Ménages en demande au 115 connus depuis :



115

16 446 personnes (6 791 enfants), soit 7 570 ménages différents, ont sollicité le 115 dont 5 029 ménages primo demandeurs****

3 075 142 nuitées hôtelières*** mobilisées en 2017, soit 8 425/jour en moyenne



15 340 personnes (5 902 ménages) prises en charge

à l'hôtel
13 404
(4 563 ménages)

en structure
2 889
(1 701 ménages)

953 personnes ont connu les deux modes de prise en charge

5 401 personnes
Sorties (2 468 ménages)

Sorties via solutions personnelles
3 530

Sorties SIAO en structure
1 786
85 en logement autonome

59 200

demandes non prises en charge (DNP*)
(10 209 personnes et 5 078 ménages)

* 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

I LA DEMANDE

1. Le numéro vert 115

Le service 115 fonctionne 24h/24 et 7 jours/7 avec une équipe de 19 écoutants (+ 4 postes en 2017) et une équipe dédiée à la gestion des prises en charge hôtelières de 5 opérateurs (+ 1 poste en 2017), encadrées par 3 coordinateurs. Premier maillon de la chaîne allant de l'accueil d'urgence à l'insertion par le logement, le 115 assure un service téléphonique permanent et a pour missions :

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

Une activité téléphonique toujours aussi dense...

Ainsi, alors que le 115-93 recevait 186.000 appels en 2011 (510 appels/jour) pour une équipe de 12 écoutants, il en recevait 520.000 en 2012 (1.400 appels/jour) avec un financement inchangé puis 1,3 millions dès 2013 (3.600 appels/jour) avec une équipe renforcée de 2 écoutants. En 2017, ce sont 1.546.036 appels qui ont été reçus par le 115-93 (4.257 appels/jour), avec une équipe agrandie à compter du second semestre, soit un volume comparable à celui observé en 2016.

Au regard de l'explosion du nombre d'appels entrants ces dernières années et de l'évolution moindre du nombre d'écoutants au 115, le temps d'attente moyen pour les appels décrochés s'est mécaniquement accru, passant de 13 minutes en 2013 à 32 minutes en 2017 ; et ce, d'autant plus que s'allongent les durées de prises en charge hôtelières et la gestion des difficultés afférentes à cette modalité de mise à l'abri (conflits et problèmes de réservations, doutes sur l'occupation des chambres, demandes de certificats d'hébergement multiples en lien avec les changements d'hôtels et de territoires...).

Chaque appel décroché donne lieu à une écoute attentive de la situation et au traitement des besoins et vulnérabilités exprimés (évaluation du danger de rue et détermination de l'ancrage départemental pour toute demande de mise à l'abri, doléances relatives aux conditions de prise en charge en hôtels 115, demande d'attestation de mise à l'abri, accès aux dispositifs du territoire comme les accueils de jour et les lieux de distribution alimentaire...). Ainsi, le 115 oriente quotidiennement les ménages vers les dispositifs de la veille sociale du département, et notamment les accueils de jour que l'on sait pourtant saturés, afin d'une part de rompre avec l'isolement et la difficulté liée à la mise à l'abri en hôtels 115 pour les familles qui en bénéficient, et d'autre part, de permettre aux personnes seules (pour lesquelles les solutions de mise à l'abri sont rares) de pouvoir bénéficier d'un soutien

et d'un lieu d'accueil en journée.

Le 115 porte par ailleurs, comme l'ensemble des services du SIAO 93, une attention particulière aux problématiques liées aux femmes enceintes et sortant de maternité ainsi que les personnes victimes de violences conjugales, publics pour lesquels divers partenariats étroits existent en Seine-Saint-Denis afin de répondre au mieux et de manière réactive à ces situations (cf p. 42 à 45).

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

- Une inquiétude particulière née des propos tenus par l'appelant, transmis à la cellule d'évaluation sociale (cf p. 38) afin que le ménage puisse être contacté par un travailleur social avant une éventuelle visite en hôtel et/ou mise en lien avec des partenaires et/ou dispositifs du territoire adaptés aux problématiques identifiées ;

- La volonté de porter un regard particulier sur certains publics, notamment les femmes enceintes et sortant de maternité, en lien avec le dispositif « périnatalité » développé depuis 2014 par le volet urgence du SIAO (cf p. 44) mais aussi certains profils de ménages tels que les personnes dites « isolées fragiles » (fragilité liée à l'âge ou à une situation de santé particulièrement inquiétante) ;

- L'identification la plus précoce possible de profils dits « proches du relogement », c'est-à-dire susceptibles de pouvoir accéder aux dispositifs Solibail et Alternative hôtel (Altho) ou au logement autonome, le cas échéant avec une mesure d'Accompagnement vers et dans le logement (AVDL) afin de réduire autant que possible la durée de mise à l'abri du ménage en hôtel 115.

... de même que l'activité «signalements» liée aux maraudes qui poursuit son expansion

Par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique dédiée, le 115 assure par ailleurs chaque soir la mission de régulation territoriale des équipes de maraudes du département, bénévoles et salariées, qui interviennent auprès des publics en situation de rue, notamment ceux qui y sont installés durablement. La Régulation des équipes mobiles d'aide (Rema) a pour objectif de s'assurer que l'ensemble du département soit couvert par les Equipes mobiles d'aide (Ema). Trois associations assurent cette mission sur le terrain : le Secours Islamique France et la Croix-Rouge Française grâce au concours de bénévoles, l'Hôtel social 93 qui porte le Samu social 93 et s'appuie sur deux équipes salariées et une équipe bénévole. Ce dispositif est complété par l'intervention des Restos du Cœur qui distribuent, grâce à leurs bénévoles, près de 500 repas chaque soir au moyen de cinq camions qui tournent sur le département.

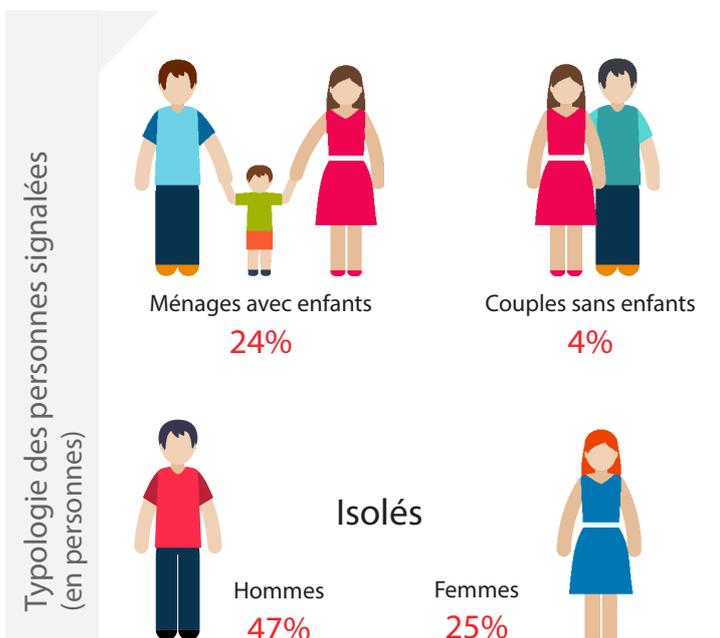
Le 115 reçoit, traite et transmet également aux Ema les signalements de personnes à la rue en détresse ou en demande de prestations (lien social, prestations alimentaires ou d'hygiène...), exprimées par les personnes elles-mêmes ou par des tiers. La Rema effectue donc un travail de coordination technique consistant à optimiser, en fonction des personnes signalées et de leurs besoins, les déplacements des trois à cinq camions (auxquels s'ajoutent les camions des Restos du cœur) qui sillonnent tous les soirs le territoire. Cette activité est en constante augmentation : 824 signalements et 948 sorties d'équipes de maraudes avaient été régulées en 2013, contre 2012 signalements enregistrés (+30% par rapport à 2016) et 1.038 sorties en 2017. Si le nombre de signalements a donc augmenté de 244% entre 2013 et 2017, le nombre de sorties effectuées n'a en revanche progressé que de 9.5%. Si une hausse de 30% des signalements est constatée par rapport à 2016, le nombre de personnes signalées est lui en progression de 15% seulement, en lien avec la réitération des signalements pour une même personne. Il est à noter que 66%

des signalements enregistrés proviennent des personnes elles-mêmes ; 15% provenant de particuliers, 10% d'associations et 7% d'administrations.

Au regard de l'explosion pluriannuelle avérée du nombre de signalements enregistrés et du faible nombre de camions sillonnant le territoire étendu de la Seine-Saint-Denis, la mise en place d'un camion supplémentaire chaque soir entièrement dédié aux signalements reste une évidente nécessité, de même que l'existence d'un dispositif de maraudes de jour afin de travailler l'accompagnement et l'accès aux droits des personnes durablement installées à la rue en relais des interventions assurées en soirée.

En effet, l'explosion du nombre de signalements engendre un lourd surcroît de travail pour les équipes mobiles d'aide et des déroutages plus fréquents (c'est-à-dire des déviations du Programme quotidien d'intervention, ou PQI, parcours initialement prévu par la maraude). En raison de la superficie du département, ce nombre croissant de déroutages induit un temps de trajet ainsi qu'un délai d'intervention significatifs, et impacte négativement l'efficacité de l'intervention (les personnes signalées n'étant par ailleurs pas toujours retrouvées par l'équipe mobile). In fine, la multiplication des signalements génère un surcroît de travail qui diminue d'autant la capacité des équipes de maraude à s'adresser aux personnes durablement installées à la rue, qui font peu appel au 115, alors même que celles-ci constituent le public prioritaire de ce dispositif « d'aller vers » et déterminent le PQI des maraudes.

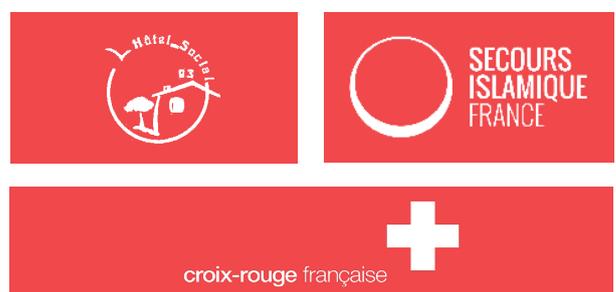
A l'activité de régulation s'est ajoutée une activité d'observation et de qualification des publics rencontrés par les maraudes en dehors des signalements, c'est-à-dire leur file active (en lien avec la coordination des acteurs de veille sociale, cf p. 41). Cette activité permet de dresser un état des lieux des personnes rencontrées à la rue et inconnues ou n'ayant pas recours au 115.



Nombre de maraudes effectuées par les équipes mobiles d'aide

1 038

sorties (3 assos confondues)



2. L'évolution des profils des demandeurs

Le profil des demandeurs

Durant l'année 2017, 16.446 personnes, soit 7.570 ménages ont adressé une demande de mise à l'abri au 115 de la Seine-Saint-Denis. Cette demande concernait autant les ménages déjà pris en charge demandant un renouvellement que des ménages qui n'étaient pas ou plus connu du service.

Tendance inhabituelle ces dernières années, la demande accuse en 2017 une diminution globale de 5% par rapport à 2016. Cette évolution pourrait s'expliquer par une explosion des

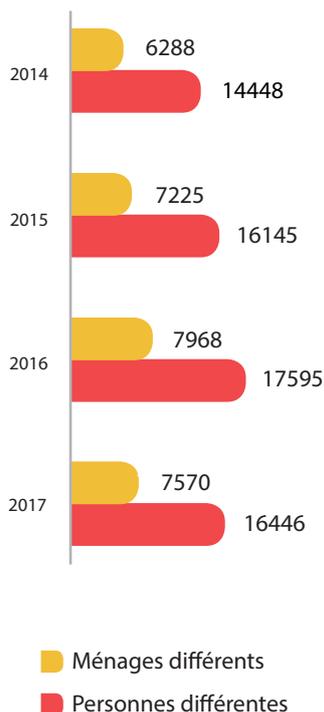
La diminution de la demande des ménages avec enfants, une tendance inhabituelle

Les ménages avec enfants constituent toujours la part la plus importante des demandeurs (80% des personnes soit 57% des ménages) mais elle accuse en 2017 une diminution notable de 8% par rapport à 2016. Cette typologie de public est en effet la plus concernée par les demandes non pourvues puisqu'elle est victime d'une augmentation de 110% des personnes qui n'ont connu aucune réponse sur la période, ceci en lien avec la saturation du dispositif hôtelier, solution privilégiée par l'Etat pour les ménages avec enfants.

La demande des femmes seules et des couples sans enfants

demandes non pourvues cette année (cf. données sur les DNP p.37). En effet, phénomène régulièrement observé, l'absence de réponse positive peut entraîner un découragement des demandeurs qui les conduit parfois à ne plus porter leur demande même s'ils sont à la rue, les mettant ainsi en situation de non-recours. Ce phénomène pose une double problématique ; d'une part, celle de la qualité des solutions personnelles trouvées par ces ménages et d'autre part, celle d'une demande exprimée qui ne reflète plus le besoin réel.

Evolution de la demande totale



accuse respectivement une diminution de 3 et 4% alors que celle des hommes seuls est marquée par une légère hausse de 2% par rapport à l'année précédente (représentant 26% des ménages en demandes).

La demande des primo-demandeurs, c'est-à-dire des personnes inconnues jusqu'à présent du 115, continue pour sa part à progresser, même si l'augmentation est moins importante que pour les années précédentes (+6% entre 2016 et 2017 contre +15% entre 2015 et 2016). Cette tendance appuie l'hypothèse selon laquelle ce sont les ménages qui

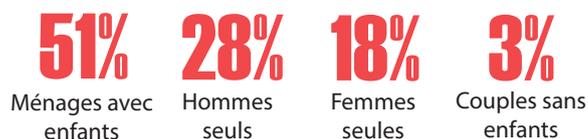
connaissent déjà le dispositif et notamment sa grande difficulté à apporter une réponse positive qui s'épuisent et ne portent plus systématiquement leurs demandes de mise à l'abri.

Typologie des primodemandeurs (en ménages)

Les primo-demandeurs

Les primo-demandeurs sont les personnes qui ont sollicité le 115 de Seine-Saint-Denis pour la première fois. En 2017, ils étaient 9619 personnes différentes soit 5 029 ménages, ce qui représente 58% des personnes ou 66% des ménages ayant fait appel au 115 en 2017. Contrairement à la demande globale, celle des primo-demandeurs a augmenté de 6% et cette augmentation concerne particulièrement les hommes seuls passant de 1262 primo-demandeurs en 2016 à 1425 en 2017. La demande des familles primo-demandeuses est également en augmentation de 4%.

Plus de la moitié des personnes ayant porté pour la première fois en 2017 une demande de mise à l'abri au 115 de Seine-Saint-Denis, étaient, avant d'être sans solution, hébergées par des tiers.



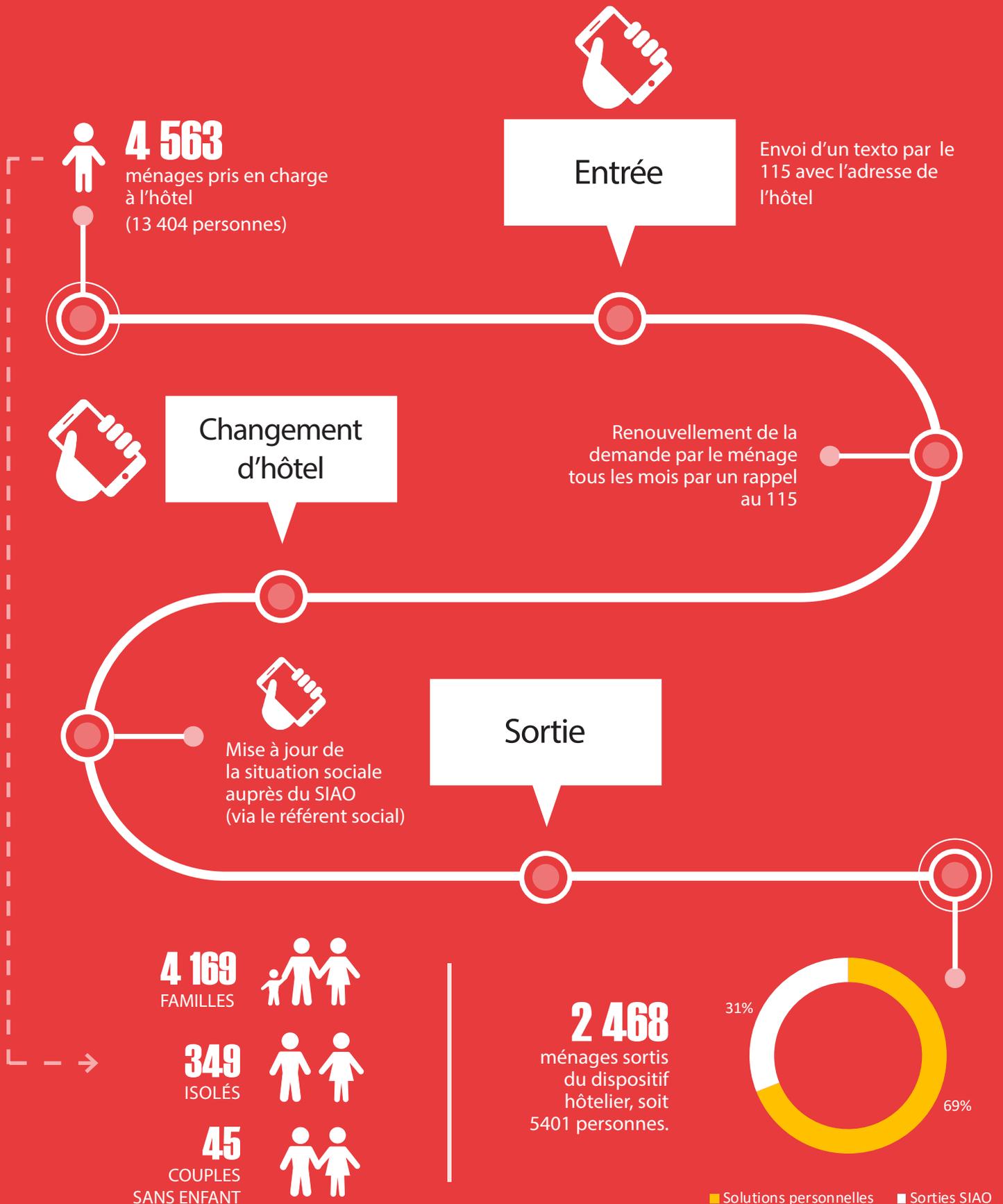
Les primo-demandeurs de l'année 2017 étaient moins bien suivis que les primo-demandeurs des deux années précédentes. En effet, avec une chute de 8 points entre 2016 et 2017, ils étaient 46% à se déclarer suivis en 2017 contre 54% en 2016. Cette diminution fait écho à la saturation des dispositifs de suivi social du secteur dont est victime depuis plusieurs années le département de la Seine-Saint-Denis.

Par ailleurs, en chute de 3 points par rapport à l'année 2016, 84% des primo-demandeurs de l'année 2017 déclaraient ne pas être en emploi.

II LES RÉPONSES

1. La prise en charge à l'hôtel

De la demande de mise à l'abri à l'obtention d'une orientation à l'hôtel



La gestion hôtelière

Le 115-93 dispose depuis 2009 d'une équipe dédiée à la gestion hôtelière qui fait le lien opérationnel quotidien avec le Réservataire hôtelier unique que constitue le Pôle d'hébergement et de réservation hôtelière (PHRH) du Samu Social de Paris. Cette équipe, initialement composée de deux personnes à temps plein, a été renforcée en 2014 puis 2017 et comprend désormais cinq collaborateurs et un coordinateur. Le constat d'un sous-dimensionnement demeure, en lien avec une activité hôtelière qui n'a cessé de s'accroître ces dernières années sur l'ensemble de ses aspects : nombre de nuitées réservées, nombres d'orientations hôtelières et de demandes dites non pourvues transmises sur appels et par envois de SMS aux ménages en demande de mise à l'abri, nombre d'arrêts de prises en charge réalisés, nombre de demandes de vérification et médiation traitées, nombre de certificats d'hébergement délivrés...

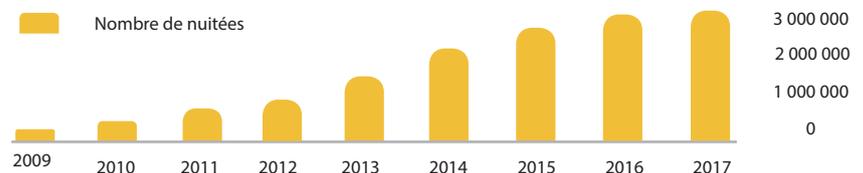
Le nombre de personnes quotidiennement mises à l'abri (essentiellement en hôtels) par le 115-93 a ainsi connu une hausse exponentielle : 241.000 nuitées hôtelières étaient comptabilisées en 2009 (soit 660 nuitées par jour) contre plus de 3 millions en 2017 (précisément 3.075.142 nuitées, soit 8.425 nuitées quotidiennes).

Les conditions de prise en charge en hôtels par le 115 demeurent très inégales et nombreuses sont les réclamations enregistrées quotidiennement quant à l'inadéquation de la mise à l'abri proposée ; et ce, d'autant plus que continuent de s'allonger les durées de séjour en hôtels. Principale solution d'orientation pour les ménages en rupture d'hébergement et en situation de rue et outil efficace dans l'urgence, les nuitées hôtelières ne constituent pas un mode de prise en charge satisfaisant dans le temps pour les ménages mis à l'abri, des solutions alternatives pour la poursuite du parcours d'insertion et d'accès au logement étant donc nécessaires. Si la prise en charge hôtelière pallie le déficit de logements et de places d'hébergement, elle n'en reste ainsi pas moins inadaptée et fragilise des familles déjà vulnérables.

Avec un seuil de 40.000 nuitées quotidiennes dépassé au niveau régional (en moyenne 32.000 gérées par le PHRH), il devient de plus en plus difficile de trouver des solutions adaptées à chaque situation individuelle (proximité du lieu de soin, d'emploi, de scolarité, des modes de garde, chambre accessible aux personnes à mobilité réduite...) et de les maintenir sans discontinuité ainsi que de répondre aux sollicitations des ménages en demande de changement d'hôtel ou d'attestations d'hébergement dans les meilleurs délais.

Cette explosion du nombre de personnes mises à l'abri s'accompagne mécaniquement d'une forte hausse du nombre d'orientations et réorientations en hôtels. En 2017, ce sont ainsi près de 17.000 prolongations et changements de réservations hôtelières qui ont été notifiées par le 115-93 auprès des ménages mis à l'abri et ce sont plus de 38.000 informations adressées par SMS aux ménages aux fins d'annoncer des orientations et réorientations hôtelières ainsi que transmettre des adresses de lieux-ressources, mais aussi pour annoncer l'absence de solution trouvée pour de nombreux ménages au quotidien. Ce mode de communication, déployé progressivement depuis 2014, a fortement amélioré la qualité de la transmission des informations et de fait, la qualité de service assuré. Cette information, apportée directement par le 115 aux ménages, participe par ailleurs à réduire la saturation de la ligne téléphonique 115.

Nombre de nuitées hôtelières 115-93 par an (2009-2017)



Pour autant, l'utilisation de cette modalité d'information est adoptée par défaut pour annoncer une partie des DNP chaque jour : il s'agit de rester joignable pour les appelants du 115 en soirée et une attention particulière est apportée aux situations identifiées comme les plus fragiles (appel sortant pour annoncer la DNP et proposer le passage d'une maraude en fonction des vulnérabilités repérées par exemple).

Un dispositif innovant est à souligner, permettant d'un côté de répondre pour partie aux difficultés d'alimentation des ménages mis à l'abri en hôtels 115 et renforçant de l'autre encore les inégalités de prise en charge en hôtels 115. Il s'agit de l'expérimentation « Distrib'Hôtel », financée par la Drihl 93 et associant le SIAO, la Banque alimentaire de Paris et d'Ile-de-France (Bapif) et la Croix-Rouge Française.

Le principe est simple : tous les ménages mis à l'abri par le 115-93 dans certains hôtels, sans conditions de ressources, bénéficient d'une inscription auprès d'unités locales de la Croix-Rouge Française pour récupérer chaque semaine un colis alimentaire afin d'améliorer leur alimentation.

Cette expérimentation, qui s'est développée au fur et à mesure, concernait, en fin d'année, 20 hôtels 115 ainsi que 3 hôtels transformés durant l'été 2017 en structures d'hébergement (Hébergement d'urgence avec accompagnement social dit Huas, géré par Adoma et ne bénéficiant pas de financement lié aux prestations alimentaires), et bénéficiait ainsi à 402 ménages (soit 1.036 personnes) en hôtels 115 et 410 personnes prises en charge dans les 3 résidences hôtelières à vocation sociale.

Cette initiative qualitative, à la plus-value indéniable pour les ménages bénéficiaires, est notamment issue des enquêtes réalisées auprès des ménages en hôtels 115 qui mettaient en évidence un problème avéré de malnutrition. Si elle répond à un besoin prégnant, elle induit à ce jour un renforcement des inégalités de prise en charge selon l'hôtel 115 où le ménage est orienté mais aussi selon l'organisme de prise en charge (seuls les ménages mis à l'abri par le 115-93 dans ces 20 hôtels sont éligibles à cette aide alimentaire).

Évolution du public mis à l'abri

Avec 5 902 ménages pris en charge, qui représentent 15 340 personnes, l'année 2017 est marquée par une augmentation de 3% des prises en charge par rapport à l'année 2016 en ménages mais une diminution de 1% en personnes. Ce différentiel correspond à une dégradation du niveau de réponse aux demandes des familles durant toute l'année, versus un nombre de places hivernales ouvertes à destination des personnes isolées plus important en 2017

A l'hôtel

Cette réponse, toujours aussi peu satisfaisante notamment en raison de l'instabilité qui lui est inhérente, constitue toujours la principale modalité de mise à l'abri : 77% des ménages pris en charge durant l'année 2017, soit 4 563 ménages, l'ont été via une réponse hôtelière, modalité de prise en charge majoritairement réservée aux ménages avec enfants (91% des ménages, soit 97% des personnes).

Fait inhabituel pour le SIAO de la Seine-Saint-Denis, la réponse hôtelière accuse une diminution de 6% (en ménages) par rapport à l'année 2016 (+75% entre 2014 et 2016). Cette évolution négative entre en résonance avec l'explosion des demandes non pourvues subies par les ménages avec enfants cette année. Ainsi, après avoir largement eu recours au dispositif hôtelier pour la mise à l'abri, cette solution arrive, elle aussi, à saturation et les familles obtiennent de plus en plus de réponses négatives, sort habituellement réservé aux personnes isolées victimes de leur côté de l'insuffisance de places en structures.

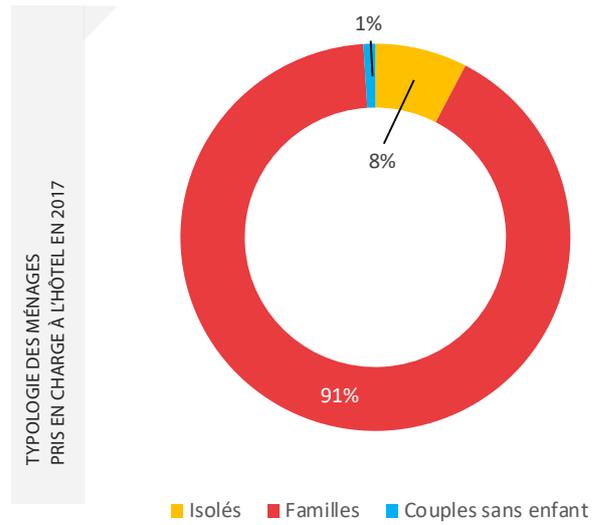
Cette diminution des ménages mis à l'abri en l'hôtel touche toutes les typologies de publics mais en valeur absolue, ce sont les ménages avec enfants qui en souffrent le plus avec une perte de plus de 200 ménages pris en charge, soit environ 580 personnes.

Ainsi, en 2017, 4 169 ménages avec enfants ont été pris en charge à l'hôtel par le 115 à un moment de l'année, ce qui représentait 91% des ménages bénéficiaires de cette modalité de réponse.

En structure

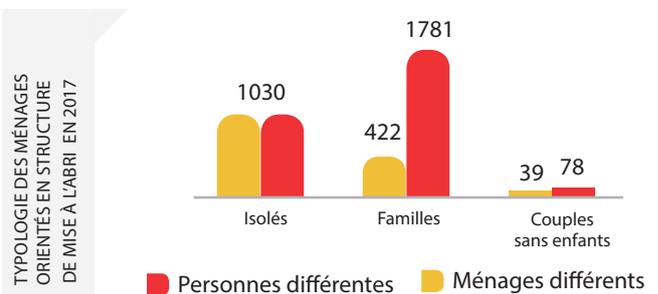
En 2017, l'ouverture spécifique de places lors de la veille saisonnière ainsi que l'orientation de ménages vers des dispositifs directement régulés par le 115 ont permis de mettre à l'abri 1491 ménages, soit 2889 personnes. Ces chiffres sont en nette progression par rapport à 2016 avec une évolution de 31% du nombre de ménages pris en charge, correspondant à une évolution de 68% du nombre de personnes. Ce sont particulièrement les personnes en familles qui ont vu leur nombre d'orientation exploser (+100%), laissant entrevoir que les ménages mis à l'abri en structures en 2017 (4,2 personnes par ménages) étaient de composition plus importante que ceux mis à l'abri en 2016 (2,6 personnes par ménages). Cette évolution trouve en partie sa réponse dans la saturation du dispositif hôtelier particulièrement difficile à mobiliser pour les compositions familiales importantes.

qu'en 2016. Néanmoins, loin de son public cible d'origine, à savoir les personnes isolées à la rue, le dispositif de mise à l'abri poursuit son glissement au profit des ménages avec enfants auxquels il est majoritairement proposé une solution hôtelière. Pour autant, en lien avec la saturation des dispositifs hôteliers, cette dernière typologie de ménages commence, elle aussi, à subir en masse des réponses négatives.



Malgré le caractère sensément temporaire de la mise à l'abri à l'hôtel, ce type de solution se prolonge généralement dans la durée. En 2017, la durée moyenne de prise en charge des ménages était de 19 mois. Ce chiffre, à défaut de traduire le temps moyen après lequel les ménages sont réorientés vers des solutions plus adaptées à leurs besoins, est davantage le reflet d'interruptions de prises en charge, faute de disponibilité des hôtels. Il est de moins en moins rare de voir des ménages alterner entre demandes non pourvues et mise à l'abri à l'hôtel.

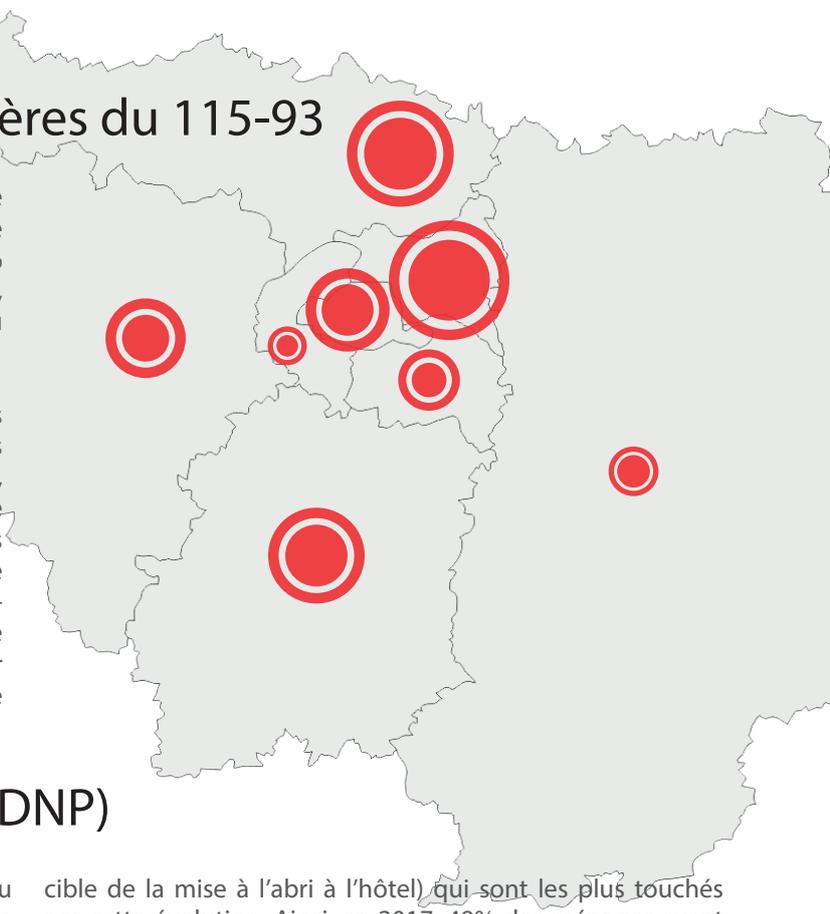
Néanmoins, ces évolutions sont à aborder avec précaution. En effet, si le nombre de places ouvertes lors de la veille saisonnière 2017-2018 est plus important que l'année précédente, les comparaisons sont difficiles dans la mesure où ces ouvertures ne se sont pas faites sur l'intégralité des périodes. Certains dispositifs n'ont pas été ouverts durant toute la veille saisonnière, notamment les structures de grand froid qui ont certes permis l'orientation de nombreux ménages mais sur des durées parfois très courtes.



Répartition des nuitées hôtelières du 115-93

En 2017, 56% des ménages mis à l'abri à l'hôtel par le 115-93 étaient localisés en Seine-Saint-Denis (moyenne calculée à partir du nombre annuel de nuitées). Les 44% restant étaient répartis dans les départements franciliens, celui du Val d'Oise étant le second territoire d'accueil du public séquanodionysien (11%).

Par ailleurs, le département de la Seine-Saint-Denis accueillait également en 2017 en moyenne 4140 personnes mises à l'abri quotidiennement par d'autres 115 franciliens, principalement le 115 parisien. Malgré une volonté annoncée par l'Etat en début d'année de réancrer les ménages dans leur territoire de référence et de manière concomitante de réduire le recours des nuitées hôtelières en Seine-Saint-Denis pour les autres 115 franciliens, la tendance annuelle se rapproche de celle de 2016. La tension du dispositif hôtelier rend ces rééquilibrages difficiles et les résultats peinent à se faire sentir sur un territoire de plus en plus en difficulté.



Les demandes non pourvues (DNP)

Lorsqu'un ménage émet une demande de mise à l'abri au 115 et que le service n'est pas en mesure d'y répondre favorablement, faute de place disponible, on qualifie la situation de DNP. Elle devient «DNP totale» lorsque le ménage n'a bénéficié d'aucune réponse positive sur l'année et «DNP partielle» lorsque sur la même période, le ménage a bénéficié à la fois de réponses positives et négatives.

2017 a été une année d'explosion des DNP à différents titres. Le nombre de demandes n'ayant pas pu aboutir à une mise à l'abri s'élevait à 59 200 contre 34510 en 2016, soit une augmentation de 72%. Ces demandes concernaient 5 078 ménages différents, soit 10209 personnes. Ainsi, les personnes concernées ont connu en moyenne 5,8 réponses négatives, contre 4,2 en 2016. Cette explosion est en lien direct avec la saturation du dispositif hôtelier qui permet de moins en moins d'offrir une couverture de la demande acceptable. Mécaniquement, ce sont les ménages avec enfants (public

cible de la mise à l'abri à l'hôtel) qui sont les plus touchés par cette évolution. Ainsi, en 2017, 49% des ménages ayant connu une DNP durant l'année étaient des familles.

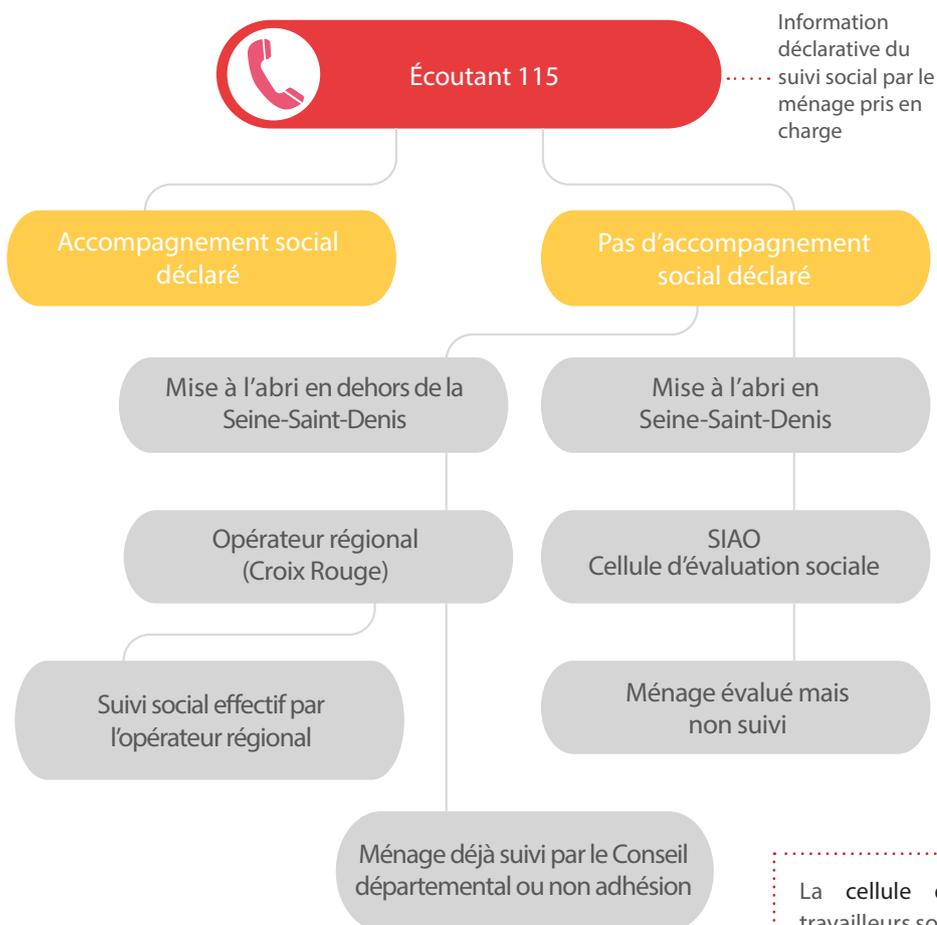
La situation la plus critique concerne les demandeurs qui n'ont bénéficié d'aucune réponse positive durant l'année. C'est le cas de 3075 ménages, pour 5983 personnes, soit une augmentation depuis 2016 de 33% en nombre de ménages et de 59% en nombre de personnes. Le public le plus touché demeure les ménages avec enfants avec une augmentation de 110% par rapport à l'année précédente.

Le taux de couverture de la demande* connaît, depuis 2015, une diminution conséquente qui touche en 2017 tous les types de publics à l'exception des couples sans enfant. De plus, il ne reflète que les personnes qui n'ont connu aucune réponse positive sur l'année et laisse donc invisibles toutes celles qui ont eu à la fois des réponses positives et des réponses négatives sur cette même période.

| | DNP en pers diff | | DNP totale en pers diff | | Taux de couverture* | | |
|----------------------|------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|---------------------|-------------|-------------|
| | 2017 | Evolution 2016-17 | 2017 | Evolution 2016-17 | 2017 | 2016 | 2015 |
| Hommes seuls | 1528 | 15% | 1197 | 19% | 4/10 | 5/10 | 5/10 |
| Femmes seules | 902 | 12% | 605 | 2% | 5/10 | 5/10 | 6/10 |
| Couples sans enfants | 294 | -1% | 196 | -27% | 4,3/10 | 2,5/10 | 4/10 |
| Familles | 7485 | 32% | 3985 | 110% | 7/10 | 8,7/10 | 9/10 |
| Total | 10 209 | 26% | 5983 | 59% | 6,4/10 | 8/10 | 8/10 |

*ATTENTION : Le taux de couverture présenté confronte la demande et les personnes en DNP totale sur l'année. Il ne fait donc pas état des demandes non pourvues pour des personnes qui ont eu, sur la période, une réponse positive.

La Cellule d'évaluation sociale des ménages en hôtel 115



Équipe de 6 travailleurs sociaux à temps plein, la Cellule d'évaluation sociale (CES) s'adresse aux ménages mis à l'abri par le 115. Sa mission principale est d'inscrire tout ménage mis à l'abri dans un parcours d'hébergement SIAO, ce qui implique l'existence d'une évaluation sociale SI-SIAO assortie d'une préconisation d'orientation.

C'est pourquoi la Cellule d'évaluation sociale vérifie l'existence d'une demande d'hébergement SIAO pour les ménages pris en charge par le 115 et en fonction des situations :

- contacte le travailleur social référent pour que soit établie ou actualisée l'évaluation sociale dans le SI-SIAO ;
- tente d'identifier un partenaire sur le territoire pour réaliser cette évaluation sociale et mettre en place un accompagnement social ;
- établit à l'hôtel le bilan diagnostic de la situation du ménage mis à l'abri et procède régulièrement à sa mise à jour.

La cellule intervient aussi auprès des ménages signalés « en grande difficulté à l'hôtel 115 » par les écouteurs ou les partenaires, notamment afin de les orienter vers des lieux ressources adaptés. 275 alertes ont été reçues et traitées dans ce cadre en 2017.

En 2017, la Cellule d'évaluation sociale a par ailleurs réalisé 462 évaluations sociales complètes formalisées dans le SI-SIAO en dehors de la période de deux mois de déploiement de l'hôtel SAS¹. De nombreuses évaluations sociales existantes ont aussi été mises à jour mais nous ne pouvons en mesurer le volume.

Disposer d'une évaluation sociale, avec des informations actualisées, est un outil fondamental pour permettre une orientation adaptée des ménages en demande d'hébergement, notamment ceux pris en charge à l'hôtel. La réalisation d'une évaluation sociale est la condition première pour la construction d'un parcours d'hébergement visant à terme l'accès au logement de droit commun. Si la loi Alur vient consacrer le droit de chacun à disposer d'une évaluation sociale réalisée par un travailleur social, la réalité du territoire ne permet pas de rendre ce droit effectif.

C'est pourquoi, afin d'éviter que ne soient pris en charge de manière prolongée des ménages en hôtel 115 sans préconisation d'orientation et construction de parcours d'hébergement/logement, le SIAO 93 dispose d'une équipe de travailleurs sociaux interne au volet urgence du SIAO 93, dénommée « Cellule d'évaluation sociale ».

La cellule d'évaluation sociale est composée de travailleurs sociaux. Cette équipe a pour objectif d'inscrire l'ensemble des ménages pris en charge par le 115 de la Seine-Saint-Denis dans un parcours d'hébergement-logement dans le cadre du SIAO. Son rôle est d'évaluer la situation sociale des ménages et de faciliter les interactions entre les différents acteurs sociaux.

Principales missions de la cellule :

- > évaluation sociale et inscription dans un parcours SIAO ;
- > actualisation des évaluations sociales ;
- > orientation vers des acteurs sociaux ;
- > gestion des situations préoccupantes ;
- > traitement des demandes partenaires.

¹ Cet hôtel au fonctionnement particulier vient précisément répondre au besoin d'évaluation sociale des ménages mis à l'abri en hôtel sans suivi social, prérequis à tout parcours d'accès aux dispositifs d'hébergement/logement.

Un nouveau dispositif : l'hôtel SAS

Le principe : un accueil qualitatif à l'entrée dans le dispositif de mise à l'abri hôtelière

À compter du 3 juillet 2017, un hôtel situé à Saint-Denis a été essentiellement puis entièrement dédié à l'accueil de ménages orientés par le 115-93 pour une durée de 5 semaines, avant réorientation en structures d'hébergement ou en hôtels 115 selon les besoins et les places disponibles. La Drihl 93 finance l'intervention sur site de trois travailleurs sociaux supplémentaires rattachés à la cellule d'évaluation sociale du SIAO 93, en charge de l'évaluation sociale de tous les ménages qui y sont mis à l'abri.

Cette évaluation sociale permet la création (ou l'actualisation) d'une demande d'hébergement/logement assortie d'une préconisation d'orientation dans le SI-SIAO, préalable à toute construction de parcours d'hébergement et d'accès au logement. Cette meilleure connaissance des ménages pris en charge doit in fine permettre de réduire la durée ultérieure de prise en charge hôtelière par l'orientation des ménages évalués vers des dispositifs adaptés à leurs situations, et notamment leurs besoins d'accompagnement social.

D'une capacité d'accueil maximale de 297 places (réparties sur 99 chambres triples), la plus-value qualitative de ce dispositif est indéniable concernant l'accueil et l'évaluation sociale des ménages qui y sont pris en charge chaque jour par le 115-93.

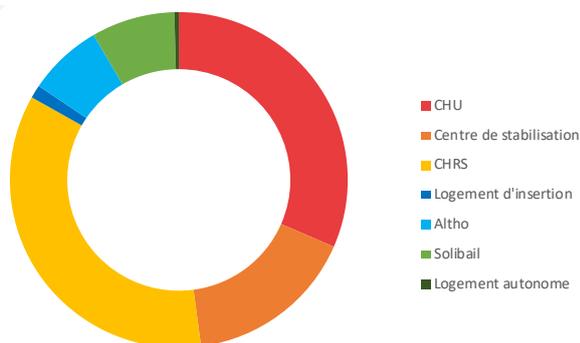
Pour autant, les limites suivantes constituent autant de freins à l'efficacité de ce dispositif innovant en Seine-Saint-Denis :

- L'offre d'accueil saturée en sortie de ce dispositif, tant en structures d'hébergement qu'en hôtels 115, entraîne un allongement mécanique de la durée de séjour au sein de l'hôtel SAS (56,6 jours de moyenne, contre 35 jours théoriques) et réduit d'autant le nombre de ménages pouvant être orientés sur cet hôtel ;
- Le nombre de places disponibles en structures d'hébergement régulées chaque année par le SIAO 93 ne permet pas l'orientation des ménages évalués à court terme et le ménage ne dispose plus de demande d'hébergement/logement active après six mois en hôtel 115 en l'absence d'actualisation de leur évaluation sociale dans le SI-SIAO par le biais d'un travailleur social ;
- La capacité d'accueil insuffisante en dispositifs de ce type pour répondre aux sollicitations traitées chaque jour par le 115-93, tant en termes quantitatif (plusieurs hôtels SAS seraient nécessaires pour répondre au besoin) que qualitatif (la configuration des chambres ne correspond pas à la diversité des typologies familiales en demande de mise à l'abri auprès du 115-93).

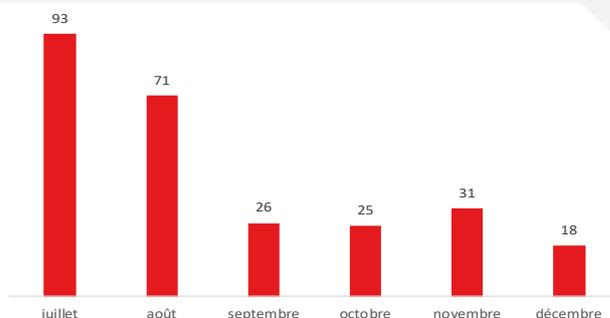
264 MÉNAGES,
SOIT 609 PERSONNES

Dont 78 femmes enceintes, seules ou en famille

PRÉCONISATIONS D'ORIENTATION



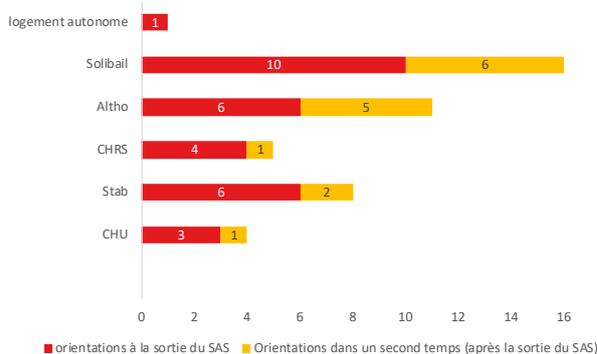
NOMBRE D'ORIENTATIONS VERS L'HÔTEL SAS PAR MOIS (EN MÉNAGES)



¼ des ménages accueillis bénéficiait d'un suivi social actif et 4/5 de ces ménages suivis disposait d'une évaluation sociale datant de moins de 6 mois dans le SI-SIAO ;

¾ des ménages ne bénéficiait ni d'un suivi social ni d'une demande d'hébergement-logement exprimée dans le SI-SIAO, pour lesquels les évaluations sociales ont été réalisées sous 13,4 jours de moyenne par une partie dédiée de la cellule d'évaluation sociale (3 postes).

ORIENTATIONS RÉALISÉES (EN MÉNAGES)



163 ménages réorientés, soit 387 personnes, dont :

- 109 ménages (268 personnes) en hôtels 115 ;
- 30 ménages (67 personnes) vers des dispositifs d'hébergement-logement.

Remarque : 15 ménages ont pu être réorientés vers des structures d'hébergement-logement ultérieurement, après un passage en hôtel 115 à l'issue de leur séjour en hôtel SAS

L'accompagnement des ménages à l'hôtel

Une part significative des ménages mis à l'abri ne dispose pas d'évaluation sociale, faute de pouvoir être accompagnés par un travailleur social, ce qui empêche toute construction d'un parcours d'insertion pour l'hébergement/logement.

C'est pourquoi, en complément de l'offre d'accompagnement de droit commun et de celle régionale portée par la Croix-Rouge Française pour les ménages 115 dits extra départementaux (c'est-à-dire pris en charge en dehors de leur département d'ancrage), l'Etat a confié à Interlogement93 en 2016 une mission d'accompagnement social au profit du public mis à l'abri par le 115-93 dépourvu de suivi social. L'équipe d'Accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH) est composée de 9 travailleurs sociaux et d'un coordinateur.

La finalité du dispositif est simple : réduire la durée de prise en charge hôtelière des ménages accompagnés et les faire sortir vers des dispositifs adaptés à leurs besoins.

Une intervention modulable selon les situations

Les axes d'intervention de l'équipe AMH sont multiples :

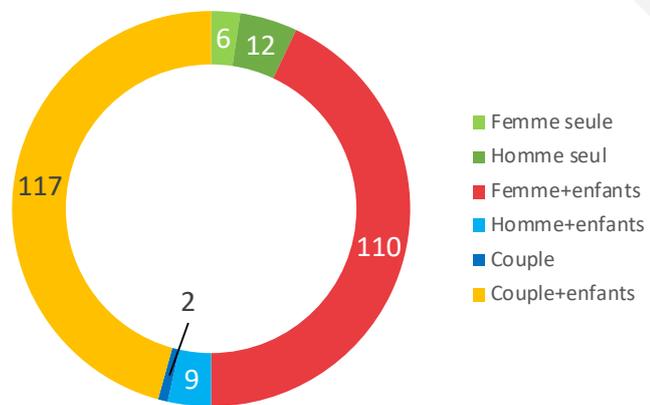
- Mise en place des démarches relatives à l'ouverture et l'accès aux droits ;
- Mise en lien avec les acteurs du territoire pertinents pour assurer un accompagnement social global en lien avec les besoins repérés (santé, emploi, parentalité, etc.) ;
- Réalisation d'une évaluation sociale formalisée dans le SI-SIAO, qualifiant les besoins repérés d'accompagnement, et assortie d'une préconisation d'orientation adaptée à la situation

du ménage, et actualisation de l'évaluation tous les 6 mois ;

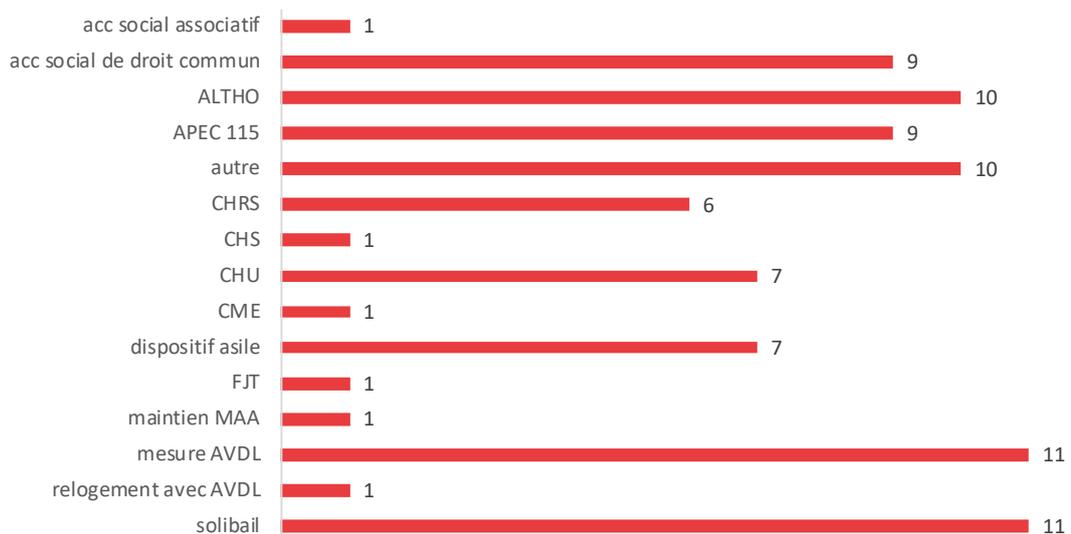
- Recherche d'un suivi social dit de droit commun en fonction des caractéristiques de la situation ;
- Recherche et réalisation d'une orientation adaptée vers un dispositif d'hébergement ou de logement répondant aux besoins du ménage accompagné en lien avec les services du SIAO 93 ; cette orientation peut également être réalisée en lien avec l'équipe d'Accompagnement vers et dans le logement (AVDL) que porte Interlogement93 (cf p. 75).

Les chiffres clefs de l'activité 2017

Les ménages accompagnés en 2017 étaient majoritairement en situation administrative régulière ou en cours de régularisation (60%). Plus d'un tiers des ménages ne bénéficiait d'aucune ressource et près d'un quart présentait une problématique de santé. Le motif de demande de prise en charge par le 115 était la fin d'hébergement amical ou familial pour 72% d'entre eux et 82% étaient mis à l'abri par le 115 depuis plus d'un an lors de leur intégration dans la file active.



SORTIES PÉRENNES RÉALISÉES EN 2017



Sorties des ménages du dispositif hôtelier

En 2017, 2168 ménages, représentant 5401 personnes, sont sortis du dispositif hôtelier, soit une réelle stabilité par rapport à 2016.

- 1700 ménages sortis vers des solutions personnelles : une diminution de 6% par rapport à 2016

La notion de sortie via une solution personnelle recouvre toutes sortes de situations et ne présage en rien de la stabilité ou de la pérennité de la solution trouvée. Ce type de sortie est en relative diminution en 2017, évolution qui peut être mise en lien avec la saturation du dispositif hôtelier qui s'est particulièrement durcie cette année. En effet, cette saturation a pour effet une diminution du nombre de changements d'hôtel pour les ménages mis à l'abri, ce qui pourrait expliquer qu'un nombre moins important d'entre eux se soient découragés et aient volontairement quitté

le dispositif. Néanmoins, cette relative stabilisation des ménages dans les hôtels est à mettre en lien avec un nombre de ménages n'ayant pas pu être pris en charge en 2017, qui est lui en très forte hausse.

- 768 ménages sortis via le SIAO vers des solutions d'hébergement et de logement : une augmentation de 31% par rapport à 2016

Correspondant à une orientation vers des dispositifs adaptés aux besoins des ménages, ce type de sorties représente des solutions durables qui s'inscrivent dans un parcours d'insertion. 2017 a connu une explosion du nombre de sorties via le SIAO, particulièrement vers des dispositifs d'insertion (+40% par rapport à 2016), en lien avec la montée en charge du dispositif d'alternative à l'hôtel (ALTHO).

2. La coordination de la veille sociale

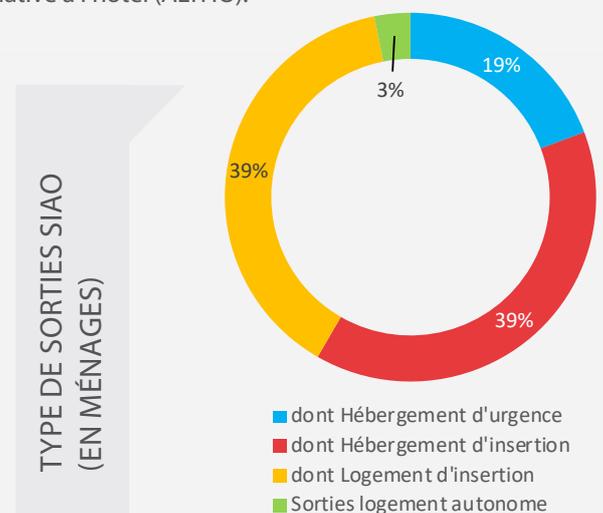
La Concertation technique de l'urgence (CTU) : une instance partenariale et pluridisciplinaire

La CTU se déroule chaque vendredi matin de 9h30 à 13h dans les locaux d'Interlogement93. Cette instance d'échange est ouverte à l'ensemble des professionnels des secteurs social, médical et médico-social intervenants sur le territoire de la Seine-Saint-Denis pour venir échanger autour de situations. Les personnes qui présentent le mieux cet espace sont celles qui y participent et ainsi le font vivre. Voici le témoignage de Marie Pellieux (responsable du pôle Accueil Urgence de l'Amicale du Nid 93) :

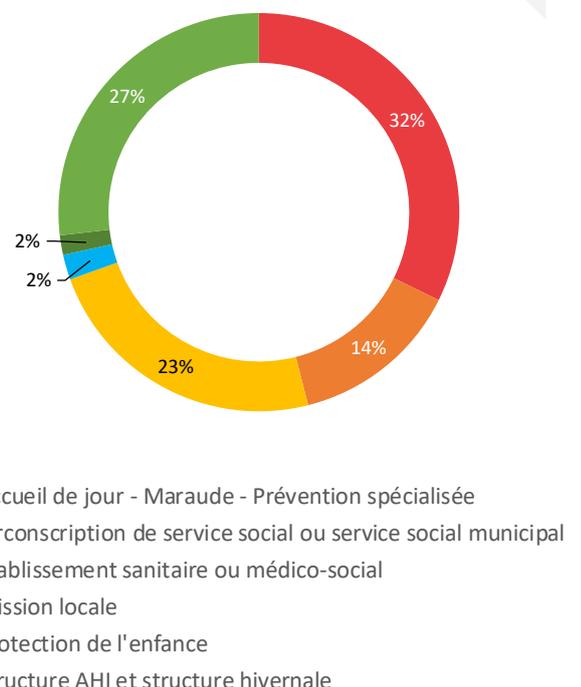
Depuis 2011, chaque vendredi matin, se déroule dans les locaux d'Interlogement93 la Concertation Technique de l'Urgence initiée par le SIAO. Cette instance réunit pendant 3 heures tout acteur du territoire : services du conseil départemental, services hospitaliers, structures d'hébergement, équipes de maraudes, EMPP, accueils de jour...

Le principe est d'échanger autour de situations préoccupantes pour lesquelles les professionnels rencontrent des difficultés dans le suivi proposé. Ces situations nécessitent généralement des modalités innovantes d'accompagnement, la mise en réseau et l'articulation du médical et du social. Ainsi, à partir de situations concrètes, l'enjeu est d'identifier les freins et de déterminer les leviers permettant d'initier un parcours d'accompagnement. La participation à la CTU doit permettre aux différents professionnels de mettre leurs compétences au service des situations présentées et d'articuler leurs interventions.

La CTU n'est donc pas un « coupe-file » pour obtenir une réponse plus rapide en matière d'hébergement mais la recherche d'une solution d'hébergement adapté est un des outils possibles permettant de répondre à la complexité de certaines situations.



Participants à la CTU (443 personnes)



La coordination des équipes mobiles d'aide

Évoquée précédemment, une coordination opérationnelle quotidienne est assurée par le 115, en lien avec le traitement des signalements de personnes vulnérables en situation de rue enregistrés par le 115-93 (cf p. 32).

En complément, une réunion mensuelle est organisée entre les acteurs de terrain en charge de dispositifs maraudes ou de distributions alimentaires (responsables et équipes d'« aller vers » du Samu social 93, de la Croix-Rouge Française, du Secours Islamique France, des Restos du Cœur, de l'Amicale du Nid 93) et le SIAO 93.

Cet espace a pour première finalité de consolider les relations quotidiennes de travail et d'échanger autour des situations les plus complexes dans le but d'une meilleure coordination des acteurs et de leurs interventions.

Un travail de coordination territoriale visant à optimiser la couverture du département y est également poursuivi, ainsi qu'une recherche d'identification des « lieux de vie » des personnes dites « installées à la rue ».

La coordination des accueils de jour

La coordination des acteurs de première ligne s'est poursuivie et consolidée en 2017. Sur la base d'une réunion tous les deux mois, 6 réunions se sont tenues au sein de diverses structures (accueils de jour et Samu Social 93) et ont été l'occasion d'une découverte, ou d'une meilleure connaissance de chaque structure par l'ensemble du groupe. A ces rencontres collectives se sont ajoutées des rencontres bilatérales pour appréhender et comprendre des situations locales.

Les principales difficultés remontées par les accueils de jour en 2017 ont porté sur :

- les conséquences néfastes de la suppression de l'aide au transport pour les usagers anciennement bénéficiaires de l'AME ;
- la réforme de la domiciliation qui rallonge les délais de réponse/d'obtention ;
- la difficulté à gérer l'impatience des personnes accueillies concernant les demandes adressées au SIAO ;
- la dégradation des situations sociales des personnes accueillies sur les dispositif de veille sociale.

En 2017, pour casser la distance exprimée par les personnes accueillies par les accueils de jour, les équipes du 115 (coordinateurs et écoutants) ont décidé d'aller à leur rencontre et leur expliquer les contraintes et limites rencontrées par les équipes dans le cadre de leurs missions de mise à l'abri. Deux rencontres ont été organisées en 2017 et d'autres suivront en 2018. Pour une meilleure articulation accueils de jour/SIAO/maraudes, sur demande des accueils de jour, un dispositif de signalements de jour est organisé et mis en place. Trois enquêtes flash, réalisées avec le concours des accueils de jour, ont permis de mesurer un niveau de non-recours au 115 de l'ordre de 70% des publics sans solution d'hébergement.

En 2018, l'accent sera mis sur les échanges de pratiques en accueil de jour qui permettront d'améliorer la conduite des missions et le développement des partenariats. Un rapprochement avec les CCAS devrait permettre d'avancer sur l'élargissement de la coordination territoriale.

3. Des dispositifs de mise à l'abri dédiés à certains publics

Le SIAO 93 apporte une attention approfondie à toutes les demandes de mise à l'abri et d'hébergement/logement qui lui sont adressées ; autrement dit pour l'ensemble des publics qui le sollicitent en respect du principe d'inconditionnalité d'accueil.

Pour autant, une attention particulière est portée à certains publics, notamment à l'aide de canaux dédiés se déclinant par des adresses mails spécifiques et la mise en place de partenariats. C'est ainsi naturellement le cas concernant les personnes durablement installées à la rue et éloignées des dispositifs dits de droit commun, en lien avec la mission quotidienne du 115 de régulation des maraudes : une recherche de coordination des interventions et de mutualisation des informations est ainsi poursuivie lors

des réunions mensuelles regroupant les régulateurs maraudes du 115 et les équipes de terrain (en complément des temps de concertation technique de l'urgence qui réunit notamment les acteurs de la veille sociale) afin de tenter de construire des solutions adaptées d'accompagnement social et d'hébergement.

De même, les femmes victimes de violences conjugales et les femmes enceintes ou sortant de maternité bénéficient d'une attention particulière, en lien avec le financement par l'Etat de structures dédiées de mise à l'abri et d'hébergement, et la mise en place de circuits dédiés à l'expression de ces demandes de mise à l'abri.



Une attention particulière accordée aux femmes victimes de violences conjugales

Les données présentées ci-après portent sur les orientations afférentes aux dispositifs de mise à l'abri dédiés en Seine-Saint-Denis aux femmes victimes de violences conjugales sollicitant le 115-93, financés par la Drihl 93 ; à savoir une chambre (dite « chambre d'accès ») dans un centre d'hébergement de France Horizon et une structure d'hébergement temporaire de

SOS Femmes 93 (appelé « SMS », service de mise en sécurité). L'objectif de cette prise en charge est d'apporter à la victime, ainsi qu'à ses enfants le cas échéant, un cadre rassurant à travers une mise à l'abri puis un hébergement temporaire en structures, une première écoute et des conseils après l'épisode de violence et de rupture.

Une mise à l'abri recherchée prioritairement en structures pour une meilleure réactivité et un accueil de meilleure qualité...

Au-delà d'orienter vers un accueil de jour spécialisé, le 115-93 recherche prioritairement à assurer une mise à l'abri immédiate en activant la procédure dite « d'accès », c'est-à-dire en sollicitant immédiatement les deux dispositifs dédiés à la mise en sécurité des femmes victimes de violences conjugales ; par défaut, en l'absence de place disponible, le 115-93 recherche sans délai une chambre d'hôtel en lien avec le PHRH.

Ces activations de la « procédure d'accès » sont pour près de la moitié effectuées en lien avec les commissariats de Seine-Saint-Denis qui bénéficient d'une ligne téléphonique spécifique pour saisir le 115-93.

L'accueil dans la chambre d'accès est systématiquement privilégié à l'hôtel 115, cet accueil de qualité se caractérisant par une grande réactivité et une forte souplesse concernant les typologies familiales.

Activation par le 115 de la « procédure d'accès » en 2017 : 109 femmes, accompagnées de 162 enfants

soit 271 personnes (contre 131 femmes et 155 enfants en 2016).

Orientations réalisées en 2017 :

- 46 femmes et 112 enfants mis à l'abri via la chambre dite d'accès ;
- 63 femmes et 112 enfants accompagnés au sein du « SMS ».

Il est à noter que 46 femmes victimes de violences conjugales ont été victimes de DNP et n'ont pas pu bénéficier de prise en charge au sein de ces dispositifs dédiés (contre 36 femmes en 2016).

Une fluidité insuffisante pour assurer des sorties adaptées dans des délais acceptables, source d'allongement des durées de séjour...

Après un hébergement temporaire avec accompagnement social assuré au sein du SMS, le SIAO 93 recherche, en fonction de l'évolution de la situation, une orientation adaptée en structures d'hébergement et/ou en hôtels 115 localisés selon les besoins repérés.

A l'issue de l'accueil au sein du « SMS », la solution par défaut d'orientation à l'hôtel 115 demeure prépondérante mais il est à noter que les orientations en structures d'hébergement ont fortement progressé en 2017.

Ainsi, la réponse hôtelière représente toujours la première solution, concernant 46% des sorties (29 ménages). Même s'il est à noter que cette part diminue (64% en 2016), il convient de souligner le délai très élevé avant une réponse adaptée du 115 (en termes de localisation et de stabilité de la réservation hôtelière).

En revanche, 21% des sorties se sont traduites par des orientations en structures d'hébergement (13 ménages) contre seulement 6% en 2016.

Par ailleurs, les retours au domicile conjugal restent stables (17% contre 13% en 2016) de même que les solutions personnelles (5%).

Durée d'accueil de la chambre d'accès (une nuit selon la procédure) :

- Seuls 50% des ménages y séjournent une seule nuit ;
- 37% de 2 à 7 jours ;
- 8,5% de 8 à 16 jours ;
- 4,4% plus de deux semaines.

Durée d'accueil du «SMS» (7 jours selon la procédure) :

- Seuls 11% des ménages y séjournent de 1 à 7 jours (43% en 2015 et 24,5% en 2016) ;
- 38% de 8 à 16 jours (26% en 2015 et 52% en 2016) ;
- 17% de 16 jours à 1 mois (15% en 2015 et 2016) ;
- 22% de 1 à 2 mois (19,5% en 2015 et 8% en 2016) ;
- 11% plus de 2 mois (0% en 2016 et 2015).

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

Des principes simples

- Une adresse mail dédiée pour recevoir et traiter les informations transmises par les services sociaux des maternités (et désormais des PMI partenaires) pour signaler au plus vite, à travers la transmissions du RMS (recueil médico-social) et d'une évaluation sociale, les situations de femmes enceintes ou sortant de maternité ayant un besoin urgent d'hébergement ;
- Le SIAO 93 recherche une solution d'hébergement ou de mise à l'abri en fonction des besoins repérés et des disponibilités en structures d'hébergement et en hôtels. Evitant l'appel au 115, la demande est réitérée quotidiennement par le SIAO jusqu'à identification d'une solution, tant que la demande reste d'actualité ;
- Le SIAO 93 informe ensuite la maternité de l'orientation trouvée selon les disponibilités.

Le SIAO 93 porte une attention particulière à l'ensemble des femmes enceintes et sortant de maternité qui sollicitent une mise à l'abri et/ou un hébergement, en lien avec un réseau de partenaires et participe à la mise en lien des acteurs du territoire.

Dans cette optique, de manière progressive et continue, le SIAO 93 a mis en place depuis 2014 un partenariat avec les maternités publiques de Seine-Saint-Denis dans l'objectif de renforcer l'accès à une solution de mise à l'abri des femmes enceintes et sortant de maternité sans solution d'hébergement.

2014

Mise en place d'une expérimentation avec la maternité de l'hôpital Delafontaine

2015

Généralisation de l'expérimentation aux maternités publiques du 93 et financement par l'ARS 93 d'un poste dédié au sein du SIAO 93 pour traiter les demandes recueillies

Ouverture d'une structure de 20 places (8 ménages), spécialisée pour la prise en charge des femmes et nourrissons présentant des problématiques de santé

2016

Déploiement du dispositif auprès des maternités limitrophes (essentiellement parisiennes) pour tendre à plus d'exhaustivité dans le recueil des situations éligibles à ce circuit dédié

Pérennisation en parallèle d'une structure hivernale de 24 places dédiées

2017

Intégration d'une partie des PMI du 93 au second semestre pour un repérage plus précoce et exhaustif des situations éligibles, afin d'améliorer l'efficacité de ce dispositif



En chiffres, l'activité 2017 se caractérise par :

Une hausse des demandes et des situations signalées plus en amont...

Les demandes reçues en provenance des maternités ont augmenté de 20% (à savoir 653 contre 544 en 2016 ; pour rappel : 313 en 2015 et 207 en 2014).

Le nombre de signalements réalisé au cours de la grossesse a progressé, représentant désormais 38% (contre 30% auparavant) des demandes reçues en provenance des maternités (246 demandes contre 407 en sortie de maternité), signe d'une meilleure appropriation du dispositif et véritable levier de gain qualitatif du dispositif (notamment par une meilleure anticipation des situations les plus complexes) ; tendance partagée par l'ensemble des maternités du 93.

L'identification précoce de 30 situations a été rendue possible par l'intégration des PMI partenaires au dispositif.

... et un constat de déficit d'accompagnement et de couverture sociale pour de nombreuses femmes enceintes et sortant de maternité.

La part des ménages en attente (27%) ou sans couverture sociale (17%) a augmenté, représentant désormais 44% des situations signalées (contre 36% en 2016), en lien notamment avec la difficulté d'obtenir une domiciliation qui facilite ensuite l'accès à un suivi social.

Seul un ménage sur cinq bénéficie d'un suivi social actif, véritable frein à l'accès aux droits et à la construction d'un parcours d'hébergement-logement.

Un recours toujours prépondérant aux solutions hôtelières de mise à l'abri...

Sur les 653 demandes reçues, la solution majeure en sortie de maternité reste une orientation hôtelière, à l'instar de la prise en charge pendant la grossesse.

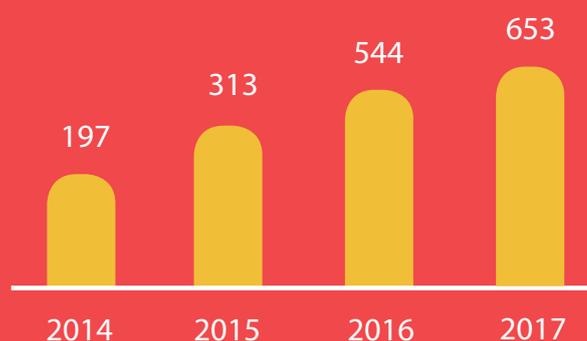
Ainsi, une orientation hôtelière a concerné 406 ménages, et notamment l'essentiel de ceux qui y étaient déjà mis à l'abri (au nombre de 197), alors que 140 ménages ont été orientés en structures avec accompagnement social.

Malgré la priorisation de ce public dans la recherche quotidienne de solutions hôtelières, un allongement considérable et persistant des délais d'accès aux hôtels 115 en sortie de maternité a été constaté en 2017, en lien avec le niveau général de DNP et la saturation du parc hôtelier conventionné.

... faute de fluidité suffisante pour un accès renforcé aux solutions en structures avec accompagnement social.

Si le nombre d'orientations en structures a augmenté (197 en 2017, 109 en 2016 et 103 en 2015), cette hausse est liée à l'ouverture d'une structure hivernale, entièrement dédiée aux bénéficiaires de ce dispositif, qui a permis l'orientation de 38 ménages en fin d'année 2017.

Les structures d'hébergement ouvertes précédemment sont en effet fortement embolisées, faute de solutions de sortie suffisantes en aval, tant en hôtels qu'au sein des dispositifs d'hébergement-logement.



Evolution annuelle du nombre de demandes

III VEILLE SAISONNIÈRE 2017 - 2018

Les trois périodes précédentes, le schéma hivernal de mise à l'abri comprenait des structures « SAS », qui assuraient le rôle de premier accueil, et des structures de réorientation des ménages une fois l'évaluation sociale réalisée. Ce schéma n'a pas été adopté pour la veille saisonnière 2017-2018, en lien avec un nombre limité de places disponibles en début de période hivernale, et les orientations ont été réalisées vers les structures d'accueil en fonction des éléments déclarés auprès des écoutants du 115 (équipe renforcée de 4 postes pendant la veille saisonnière) par les personnes en demande de mise à l'abri et en situation de rue avérée.

La caractéristique principale de cette période hivernale réside dans une ouverture relativement continue de places de mise à l'abri : en effet, à l'ouverture progressive des 643 places d'accueil hivernal initiales du 1er novembre au 19 décembre 2017, se sont succédées trois activations du « plan grand froid » en février et mars 2018.

Les moyens supplémentaires mis en place pour la mise à l'abri et l'accompagnement des publics :

- 643 places supplémentaires (hors « grand froid ») identifiées comme mobilisables pour tout ou partie de la période ;
- 546 places supplémentaires mobilisées en moyenne chaque jour ainsi que 121 places dites « grand froid » ;
- Extension des horaires et/ou jours d'ouverture et des prestations de certains accueils de jour du territoire ;
- Mobilisation renforcée des équipes de maraudes professionnelles et bénévoles ;
- 5 postes supplémentaires financés au SIAO.

Cette période hivernale a donc été marquée par trois périodes de « grand froid » qui se sont succédées en février - mars 2018 et qui ont entraîné d'importantes mobilisations des acteurs de première ligne, des associations, des municipalités et des services de l'Etat. Ainsi, plusieurs gymnases ont été mobilisés pour chacun de ces épisodes, des structures ont augmenté leurs capacités d'accueil

et le recours hôtelier a été favorisé afin d'atteindre l'objectif de « zéro demande de mise à l'abri non pourvue » sur de courtes périodes. Il est à souligner la mise à disposition du 115-93 d'un site hivernal dans le Val-d'Oise ainsi que de nombreuses places dans les départements de Seine-et-Marne, des Hauts-de-Seine et du Val-de-Marne lors des périodes de « grand froid ».

Cette réactivité a permis la mise à disposition du 115 de places supplémentaires en structures et gymnases dans le cadre de chaque épisode de « grand froid », refermées ensuite partiellement et progressivement à l'issue de chaque épisode, qui se sont déclinées ainsi :

- 336 places ouvertes lors du premier plan « grand froid », activé du 5 au 8 février ;
- 282 places ouvertes lors du deuxième plan « grand froid », activé du 20 au 24 février ;
- 191 places ouvertes lors du troisième plan « grand froid », activé du 16 au 19 mars.

L'ensemble des personnes accueillies en structures hors grand froid se sont vues proposer une évaluation sociale, formalisée dans le SI-SIAO, ainsi qu'un accompagnement global par les équipes sur site. En lien constant avec le SIAO 93, ces évaluations favorisent la connaissance des publics et la recherche d'orientation sur des dispositifs adaptés afin de réaliser la construction d'un parcours d'hébergement-logement, ce qui est mis en échec par la forte saturation des dispositifs d'hébergement du territoire.

La fin de la période hivernale, initialement prévue le 31 mars, a été repoussée pour certains dispositifs jusqu'au 30 juin au maximum. Si ces prolongations permettront de poursuivre la recherche d'une continuité d'hébergement pour les ménages mis à l'abri pendant l'hiver, il est pour autant à déplorer la probable « remise à la rue », comme les années précédentes, d'une partie des personnes concernées faute de places suffisantes, y compris les ménages réorientés en hôtels 115 en sortie de dispositifs « grand froid ».

7.823 dont 4.095 primo-demandeurs

7.084 dont 3.255 primo-demandeurs (2016-2017)

Taux de couverture*

1104 places mobilisées au maximum

484 places mobilisées au maximum (2016-2017)

1.011 signalements
620 sorties
5.660 rencontres réalisées
891 signalements et 534 sorties
(2016-2017)

Ménages
avec enfant

7,5/10

7/10 (2016-2017)

Couples
sans enfant

6/10

4/10 (2016-2017)

Isolés

5/10

3/10 (2016-2017)

*Définition du taux de couverture : Est considérée comme couverte une demande de mise à l'abri, dès lors que le ménage se voit proposer une orientation pendant la période (même si la demande a été antérieurement infructueuse à plusieurs reprises)

Mise à l'abri saisonnière 2017-2018

Du 1er novembre au 31 mars

La demande de mise à l'abri exprimée pendant l'hiver au 115

3 658 ménages différents, représentant 7.823 personnes, dont :

1 826

ménages avec enfants
(5 869 personnes)

122

couples sans enfants
(244 personnes)

1 119

hommes isolés

591

Femmes isolés

Les orientations réalisées pendant l'hiver par le 115

2 625 ménages différents, représentant 5.633 personnes, dont :

1 539

ménages avec enfants
(4.476 personnes)

71

couples sans enfants
(142 personnes)

674

hommes isolés

341

Femmes isolés

Dont en structures hivernales

314

ménages avec enfants
(911 personnes)

49

couples sans enfants
(98 personnes)

896

personnes isolés
(576 hommes et 320 femmes)

Dont en hôtels 115

1 225

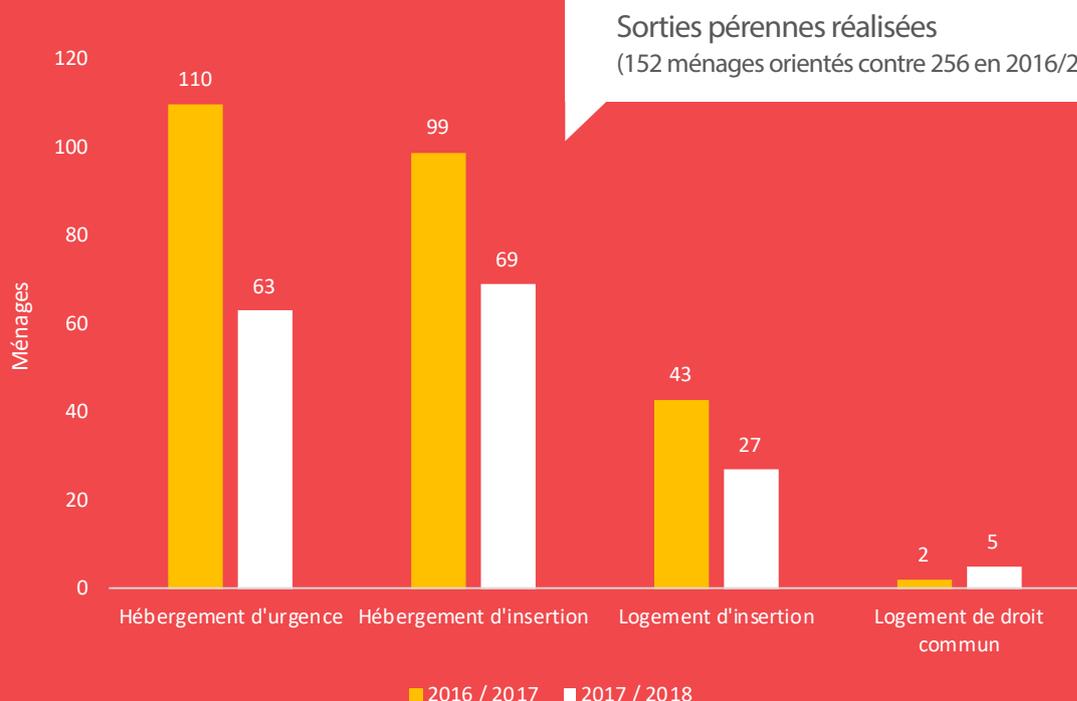
ménages avec enfants
(5.365 personnes)

22

couples sans enfants
(44 personnes)

119

personnes isolés
(98 hommes et 21 femmes)



GRAND FROID

ORIENTATIONS

(1052 personnes / 624 ménages)

ENTRÉES

774 personnes / 467 ménages

RÉORIENTATIONS

et donc continuité (ménages/personnes) dont en hôtels et en structures (hiver & pérennes) et toujours sur site = 640 personnes / 364 ménages

ABSENCES DE CONTINUITÉ

134 personnes / 103 ménages

PERSPECTIVES 2018



SATURATION DU PARC HÔTELIER ET NUMERUS CLAUSUS

Les perspectives du pôle urgence du SIAO 93 pour l'exercice 2018 sont particulièrement sombres et nécessitent des évolutions importantes à l'interne comme à l'externe dans l'objectif de pouvoir poursuivre la mise à l'abri des ménages en danger de rue avéré. En effet, le seuil de prise en charge pour le 115-93, fixé par la Drihl à 9.151 nuitées journalières, étant déjà quasiment atteint en ce début d'année, cela augure un volume de demandes non pourvues encore plus important qu'en 2017.



PEU DE PERSPECTIVES DE CRÉATION DE PLACES

La période de veille saisonnière, bien qu'ayant été prolongée jusqu'au 30 juin 2018 pour certaines places temporaires de mise à l'abri, ne devrait pas donner lieu à des pérennisations en Seine-Saint-Denis en raison de la décision du Préfet d'y geler toute création nouvelle de place d'hébergement. Il y a eu (au moment où nous rédigeons ce rapport d'activité) et il y aura donc encore un nombre important de personnes remises à la rue sans continuité de prise en charge au terme de ces prolongations.



PASSAGE CONTRAINT AU SI-115

Sur injonction de la DGCS, le SIAO 93 doit mettre en œuvre le SI-115 comme nouveau système de régulation de l'activité avant la période de veille saisonnière 2018-2019. Cet outil, bien que présentant des atouts indiscutables tels que la base de données partagée avec le SI-SIAO, induira des évolutions des pratiques des professionnels du 115 et de la veille sociale dans son ensemble. Il nécessitera un accompagnement au changement très important à une période particulièrement complexe.



BESOIN DE FLUIDITÉ

Au-delà d'une optimisation des ressources de mise à l'abri, telle que la cohabitation de personnes isolées dans des chambres d'hôtels partagées, un des axes de travail pour 2018 est l'augmentation des sorties des ménages. Celle-ci devra se faire par l'intensification de l'évaluation sociale des ménages mis à l'abri, la rationalisation de ces interventions par une mise à jour systématisée des demandes SI-SIAO en l'absence de suivi social et la recherche de fluidité vers les dispositifs d'hébergement-logement. La nouvelle organisation annoncée pour 2018 des services d'Interlogement93 intègre cet objectif fort.

LE LOGEMENT D'ABORD ET SES PERSPECTIVES

Enfin, la mise en œuvre accélérée du plan quinquennal pour le Logement d'abord, bien qu'ayant été freinée par les autorités préfectorales poursuivant la logique

de « zéro solution supplémentaire en Seine-Saint-Denis », devrait permettre la mise en œuvre de nouvelles réponses à destination des personnes à la rue.

Hébergement

Logement d'insertion



16 780

DEMANDES
REÇUES DEPUIS 2011



6 763

DEMANDES
REÇUES EN 2017

3 156

PLACES
D'HÉBERGEMENT



67%

PRECONISATIONS
HEBERGEMENT

SIAO

835

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

635

MÉNAGES ADMIS
EN STRUCTURES
D'HÉBERGEMENT



5 800

LOGEMENTS
TEMPORAIRES
& ADAPTÉS

+980 LOGEMENTS SOLIBAIL

1 478

PLACES DE
LOGEMENT
D'INSERTION
MISES À DISPOSITION
(EN MÉNAGES)

ADMISSIONS EN
LOGEMENTS
D'INSERTION

815

MÉNAGES

L'Hébergement

En 2017

Avec un volume d'activité en constante augmentation et une exigence accrue vis-à-vis de la maîtrise des différents dispositifs, le service insertion du SIAO nécessiterait une augmentation de sa capacité en ressources humaines qui peine à être entendue en 2017.

Comme chaque année, et ce depuis la mise en œuvre du SIAO 93 en 2011, l'année écoulée ne déroge pas à la règle d'une inadéquation forte entre l'offre et la demande. En effet, si 1 450 ménages ont pu accéder à un hébergement ou un logement d'insertion en 2017, ce sont encore 5 000 ménages auxquels il n'a pas pu être proposé de solution adaptée.

Les principales raisons de ce manque de solutions demeurent :

- Une inadéquation forte entre le besoin d'hébergement avec accompagnement social et les places disponibles :

- Peu de fluidité sur les dispositifs existants de type CHU, CHS et CHRS ouverts à tous types de publics ;

- Création ou pérennisation de places exclusivement réservées au public initialement pris en charge par le 115 (Alternative hôtel (Altho) et de places d'hébergement d'urgence avec accompagnement social (Huas)) ;

- Différentiel important entre qualification des besoins et réponses disponibles (67% des demandeurs ont vu leur demande qualifiée comme relevant d'un dispositif d'hébergement alors que 70% de l'offre se concentre sur le logement d'insertion).

- Une inadéquation entre les capacités et les besoins des demandeurs de logement d'insertion et les critères d'admission de plus en plus exigeants des gestionnaires ;

- Une difficulté à accéder dispositif Solibail pour les ménages non pris en charge par le 115 ;

- Des retours de gestionnaires souvent tardifs voire inexistantes rendant difficile la visibilité sur les places disponibles ;

- Des délais d'admission qui s'allongent entre le positionnement par le SIAO et l'entrée effective des ménages dans les lieux ;

- Une utilisation de l'application SI-SIAO encore balbutiante voire inexistante pour certains gestionnaires et/ou dispositifs.

Malgré ces difficultés, de nombreuses évolutions positives sont à noter en 2017 :

- Une augmentation des mises à disposition des places d'hébergement grâce à la création de nouvelles places (Altho et Huas) ;

- Une augmentation significative du nombre de logements d'insertion Solibail disponibles sur le territoire (près de 10%) ;

- La régulation par le SIAO des places dites ALT1 (800 logements), même si en 2017 les effets n'ont pas encore été visibles du fait de l'annonce tardive de ce nouveau fonctionnement ;

- Une meilleure connaissance réciproque des gestionnaires des prescripteurs et des équipes du SIAO 93.

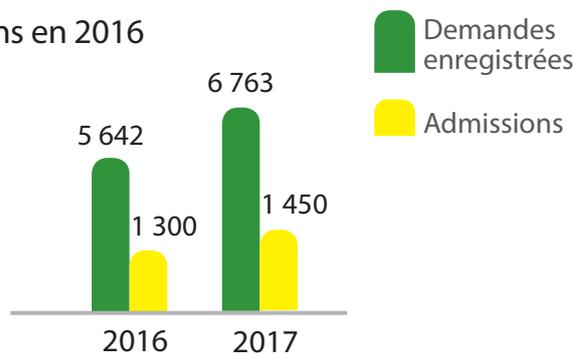
Enfin, comme en 2016, le peu d'investissement de la part de l'Etat sur des places accessibles sans critère trop restrictifs, notamment celui d'un passage par le 115, continue de poser quotidiennement des difficultés quant à la capacité du SIAO à répondre aux réels besoins des ménages en demande. L'accent mis sur la sortie du dispositif hôtelier (d'ailleurs immédiatement occupé par des primo-demandeurs) continue à créer des filières et à exclure des ménages qui soit ne sont plus prioritaires vis-à-vis du 115, soit ne parviennent pas à le joindre ou à obtenir une réponse positive, soit qui n'en relèvent pas.

La demande d'hébergement/logement

En 2017, le SIAO de Seine-Saint-Denis a reçu, via l'application SI-SIAO, 6 763 demandes d'hébergement ou de logement d'insertion, qui concernaient 6 436 ménages distincts, soit 12 090 personnes différentes (un ménage pouvant émettre plusieurs demandes au cours de la même année).

Cela représente une augmentation de 20% par rapport à l'année 2016, qui s'explique entre autres par l'appropriation grandissante de l'application par les prescripteurs du territoire.

Demandes et admissions en 2016 et 2017 (en ménages)



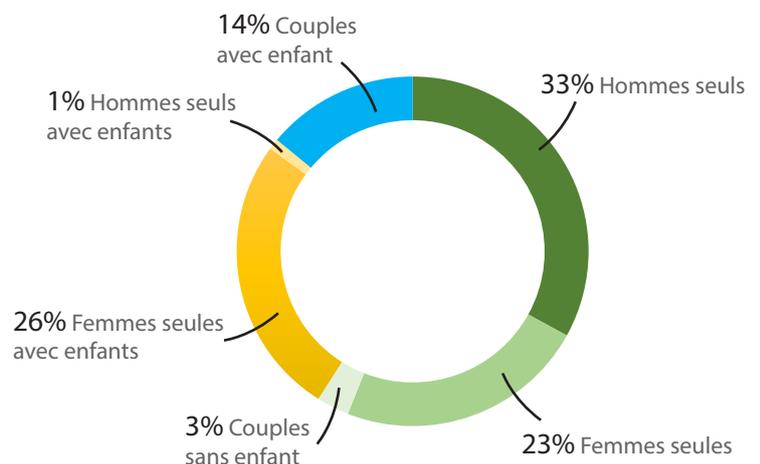
Au fil des années, les évolutions techniques du SI-SIAO permettent d'avoir une lecture toujours plus précise du nombre de demandes reçues. En 2017, une fonctionnalité, réclamée depuis longtemps par les SIAO, a été mise en place par la DGCS, celle de l'export des demandes par ménages.

Cela implique une fiabilisation des exports, et donc de l'exploitation des données, mais rend difficile les comparaisons années après années. Ainsi, avec des modalités de calcul qui changent régulièrement, les comparaisons annuelles sont à prendre avec précaution et une marge d'erreur de 5% est à envisager.

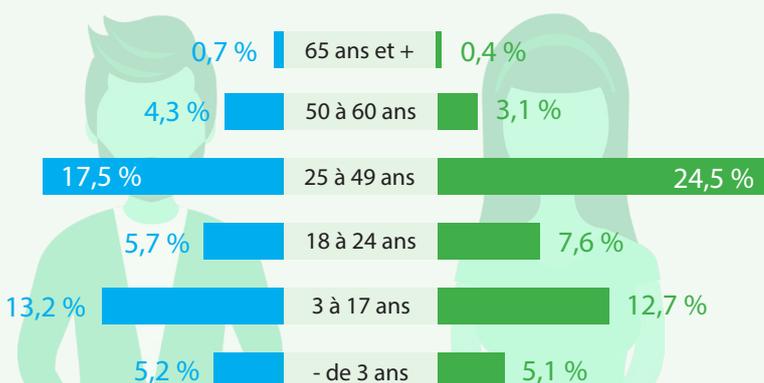
LE PROFIL DES DEMANDEURS

Typologie des ménages

En 2017, alors que les personnes isolées ont vu leur part progresser de 54 à 59%, les ménages avec enfants sont passés de 46 à 41%. On peut émettre l'hypothèse qu'une meilleure prise en main du SI-SIAO par les dispositifs habitués à recevoir des personnes isolées (notamment dans le cadre de la veille saisonnière) explique, pour partie du moins, cette tendance.



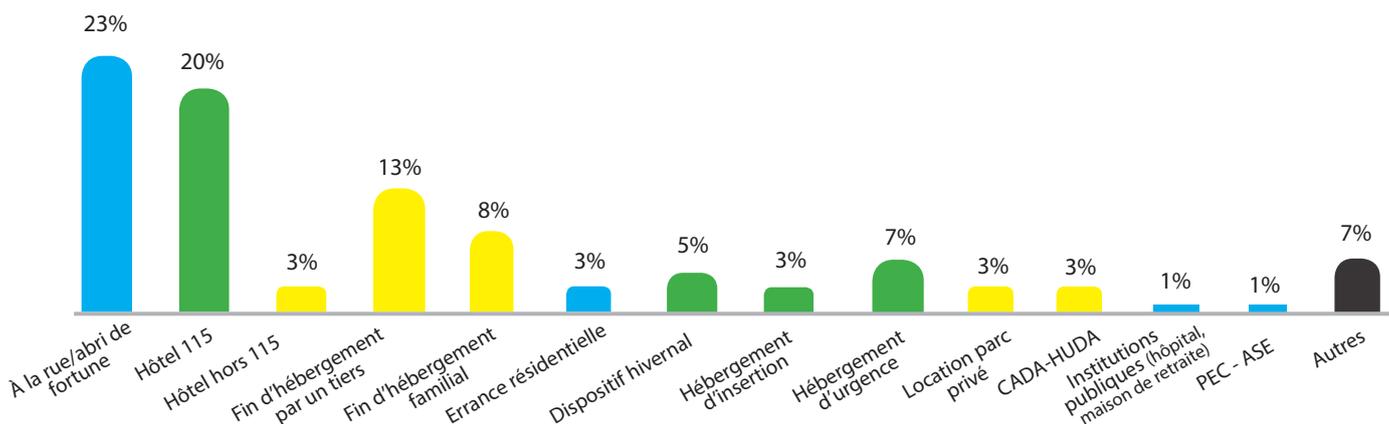
Age et sexe des demandeurs



En 2017, les demandes émises pour des femmes représentent toujours la majorité des demandes (54% contre 46% pour les hommes), des chiffres qui restent stables par rapport aux années précédentes.

Les mineurs en famille représentaient 36,2% des personnes concernées par une demande au SIAO 93. Les femmes sont surreprésentées parmi les 18-24 ans, et encore plus particulièrement chez les 25-49 ans, alors que les hommes sont plus nombreux dans les tranches les plus élevées.

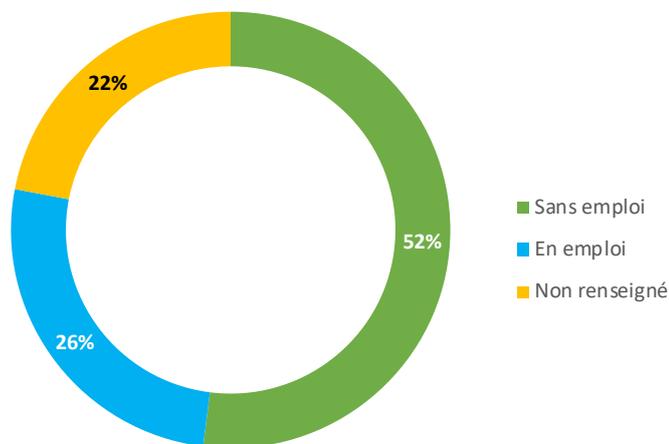
Situation d'hébergement au moment de la demande



L'année 2017 a été marquée par une très forte augmentation de la proportion de personnes vivant à la rue ou en abri de fortune au moment de la demande par rapport à l'année dernière (23% en 2017 contre 15% en 2016). Cela peut notamment s'expliquer par la saisie systématique, en 2017, d'une demande sur le SI-SIAO pour les personnes accueillies

dans des dispositifs hivernaux. A contrario, la proportion de personnes hébergées par des tiers ou de la famille baisse légèrement (21% contre 23%), quand celle des personnes en structures d'hébergement augmente principalement du fait des sorties de structures hivernales (15% contre 11% en 2016).

Situation professionnelle des demandeurs de plus de 18 ans



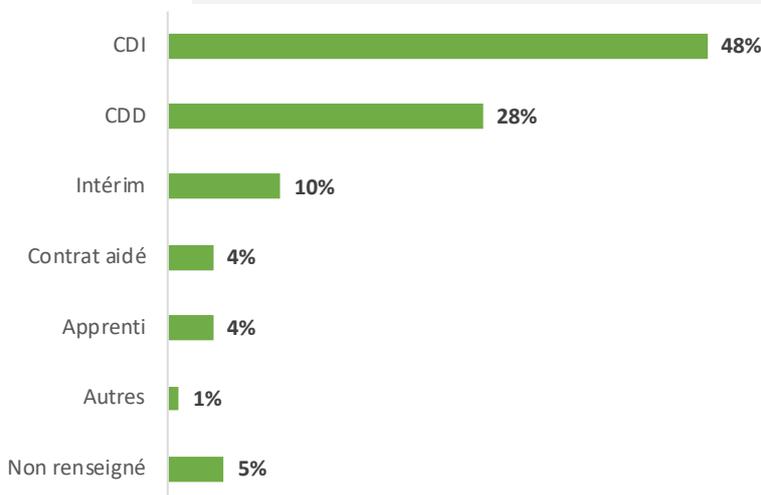
Situation professionnelle des demandeurs (en personnes différentes)

Les chiffres pour 2017 ne laissent pas apparaître une amélioration significative de la situation des demandeurs par rapport à l'emploi : si le nombre de personnes majeures sans emploi passe de 56 à 52% en un an, cela s'explique par une augmentation presque équivalente du nombre des «information[s] non renseignée[s]» dans le SI-SIAO. Dans le même temps, le nombre de personnes en emploi n'augmente que d'un point, à un niveau faible.

Dans le détail, les types de contrat des personnes en emploi n'évoluent que peu par rapport à l'année précédente : la précarité reste la règle puisque seulement 48% des personnes déclarées en emploi disposent d'un CDI. A noter que cet item ne renseigne ni le temps de travail, ni la rémunération. Plus globalement, le taux élevé d'«information[s] non renseignée[s]» dans le SI-SIAO sur la situation professionnelle, en plus d'être un réel frein dans la compréhension des situations des demandeurs et donc dans la qualification de leurs demandes, rend difficile toute observation sociale sur ce sujet.

C'est un axe majeur d'amélioration dans la réalisation des demandes par les travailleurs sociaux, un travail actuellement en cours. C'est également le cas au sujet du niveau de ressources des demandeurs, information inexploitable à ce jour.

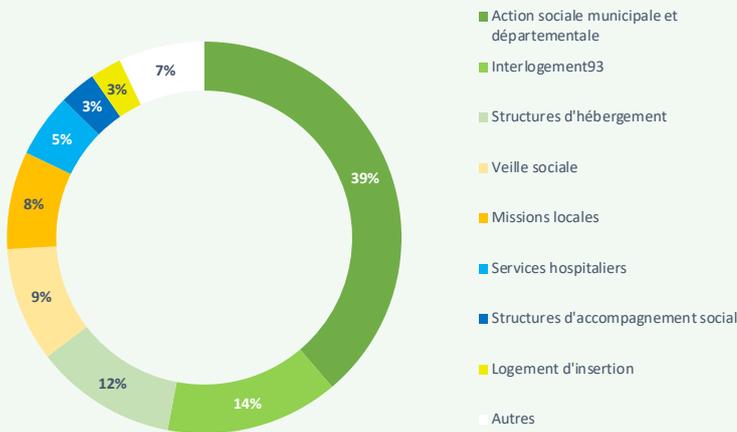
Type de contrat des demandeurs en emploi



II LES PRESCRIPTEURS ET LES PRÉCONISATIONS

Les prescripteurs

Services prescripteurs (en ménages différents)



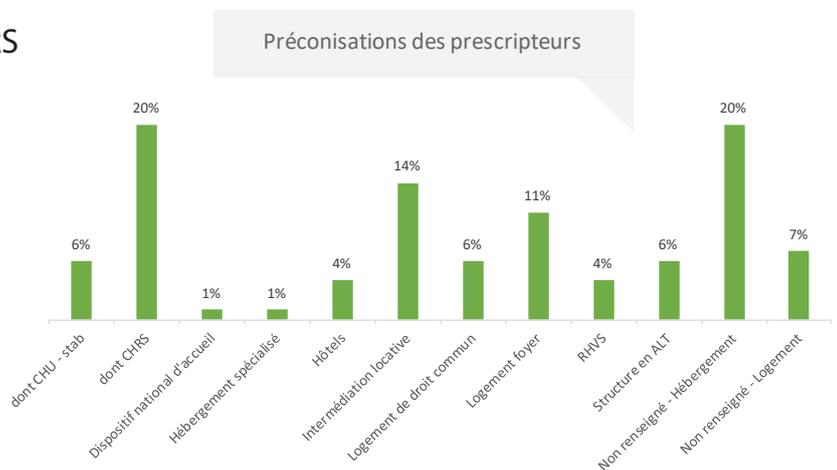
Enfin, la catégorie « Interlogement93 » regroupe l'ensemble des demandes émises en interne par les équipes de l'accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH), de la cellule d'évaluation sociale (qui vient en appui aux autres structures du département, faute de moyens humains et financiers

En 2017, on observe une forte augmentation des demandes émises par des dispositifs de veille sociale, et plus particulièrement des structures hivernales, preuve d'une bonne prise en main de l'outil par celles-ci. Les demandes émanant des missions locales ont également doublé en proportion. Les prescripteurs les plus importants demeurent les services sociaux municipaux et départementaux. Par ailleurs, le faible taux de demandes émanant des structures d'hébergement-logement d'insertion témoigne d'un manque de fluidité criant et explique en partie l'engorgement de ces dernières.

suffisants, pour réaliser des demandes auprès des ménages mis à l'abri en hôtel (115) mais aussi des chargés de mission travaillant notamment sur la régulation et le déploiement des dispositifs hivernaux.

LES PRECONISATIONS DES PRESCRIPTEURS

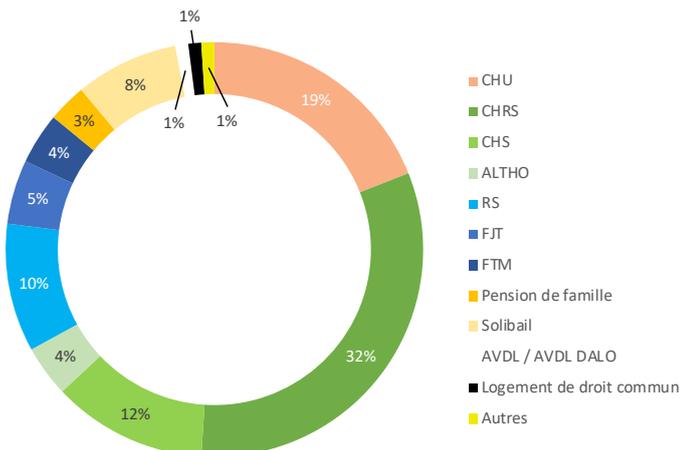
En 2017, les prescripteurs effectuant les demandes sur le SI-SIAO ont majoritairement préconisé des dispositifs d'hébergement (46%) et de logement adapté et accompagné ainsi que d'intermédiation locative (31%). Malheureusement, à ce jour, les choix proposés par le SI-SIAO ne permettent pas une lecture plus fine des dispositifs préconisés. Ainsi, par exemple, l'existence d'une catégorie « non renseigné hébergement » ne permet pas de distinguer réellement l'ensemble des préconisations émises pour l'hébergement d'urgence ou d'insertion.



LES QUALIFICATIONS DU SIAO

En 2017, 78% des ménages disposant d'une demande ont bénéficié d'une inscription sur une ou plusieurs listes d'attente, et donc d'une préconisation émise par le SIAO 93 (en commission ou en interne), soit un total de 7 227 inscriptions sur trois listes d'attente différentes. Les autres demandes ont été jugées incomplètes et renvoyées aux prescripteurs, ou encore annulées dans le cas où les dispositifs adaptés ne seraient pas régulés par le SIAO.

Les inscriptions sur 1 liste d'attente concernent 45% des inscriptions, sur 2 listes 38%, et sur 3 listes 17%. Ainsi, un peu plus d'un ménage sur deux a été inscrit sur deux listes d'attente ou plus. A noter que 67% des qualifications sont réalisées sur de l'hébergement, en cohérence avec le profil des ménages, quand 85% des places disponibles sont en logement d'insertion.



III LE TRAITEMENT DES DEMANDES

En 2017, le SIAO de la Seine-Saint-Denis a reçu 6 736 demandes, concernant 6 436 ménages distincts, soit 12 490 personnes différentes. L'intégralité de ces demandes ont été traitées entre mai 2017 et mars 2018, soit une augmentation de 15% par rapport à la période précédente.

Le SIAO de la Seine-Saint Denis continue à améliorer son circuit de traitement de la demande dans le but de proposer les solutions les plus adaptés aux ménages en demande. Cela passe par une exigence accrue vis-à-vis du contenu des évaluations sociales reçues et de leur mise à jour permanente.

La refonte du traitement des demandes d'hébergement-logement d'insertion

En 2017, le SIAO a procédé à une révision importante du traitement des demandes. L'objectif de ce travail mené collectivement avec l'ensemble des professionnels du SIAO était d'aboutir à une harmonisation de la qualification des demandes. Ce croisement de regards a permis de remettre au

centre des choix effectués quant au meilleur positionnement des demandeurs sur des listes d'attentes d'une part la nature des dispositifs et d'autre part les publics auxquels ils sont légalement destinés.

La durée d'activité d'une demande

Depuis 2016, le SIAO de la Seine-Saint-Denis a mis en place une durée d'activité de la demande fixée à six mois. Ainsi, une demande d'hébergement transmise au SIAO 93 doit désormais être réactualisée par le prescripteur tous les six mois. Dans le cas contraire, elle n'est plus considérée comme active. Ce choix est relatif à un impératif de concordance entre les informations transmises par les prescripteurs et la situation réelle des demandeurs afin que le SIAO puisse orienter au mieux les ménages vers les dispositifs adaptés à leurs besoins.

Il est aussi en lien avec le cadre de convergence régional, défini par la Drihl, en janvier 2016, qui préconise des évaluations sociales de moins de 3 mois (durée d'activité difficilement tenable en Seine-Saint-Denis). Grâce à une évolution du SI-SIAO mise en place en 2017, cette durée d'activité sera visible via l'application dès le second semestre 2018. Les prescripteurs seront donc automatiquement informés lorsque les demandes qu'ils auront émises arriveront en fin de durée d'activité.

COMMISSION DU TRAITEMENT DE LA DEMANDE (CTD)

2017 a été l'année de déploiement de la commission de traitement de la demande (CTD). Cette instance, initiée à la fin de l'année 2016, a pour objectif de permettre au SIAO 93 de faire face au volume de demandes d'hébergement-logement d'insertion quotidiennement reçues via l'application SI-SIAO. Ce temps de traitement collectif, associant les partenaires du SIAO, a d'abord été instauré en début d'année 2017 sur une journée entière par semaine, ceci afin de rattraper un retard de traitement des demandes reçues en 2016. Au cours de l'année, il a ensuite été réduit à une demi-journée hebdomadaire. Au-delà de la révision de sa durée, la CTD a également vu son format évoluer au cours de l'année. Initialement organisé autour d'impressions papier des demandes reçues, le traitement s'est ensuite effectué sur des tablettes, directement sur le SI-SIAO, limitant ainsi le travail administratif très chronophage que générerait cette commission. Par ailleurs, le travail effectué sur l'harmonisation du traitement des demandes est venu diminuer le nombre de demandes traitées lors de ces séances de travail. En effet, l'objectif initial de traitement en masse a peu à peu été remplacé par un objectif qualitatif, visant à traiter moins rapidement mais mieux.

314 participants

120 issus de structures premier accueil

194 issus de structures mixtes

66 Nombre d'asso/structures participantes dont 28 mixtes



Extrait de la Circulaire du 8 avril 2010 relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO)

« L'opérateur [SIAO] n'a pas vocation à prendre des décisions unilatérales, mais plutôt à animer une commission, dont les membres seront définis en fonction du contexte local, et dans laquelle les représentants des structures d'hébergement sont les acteurs principaux, aux côtés de l'État, des collectivités locales (conseil général, communes, et EPCI), et des représentants des bailleurs sociaux.

En fonction des contextes locaux, cette commission peut associer tout autre partenaire. Les orientations devront bien entendu prendre en considération les choix et les attentes des demandeurs. »



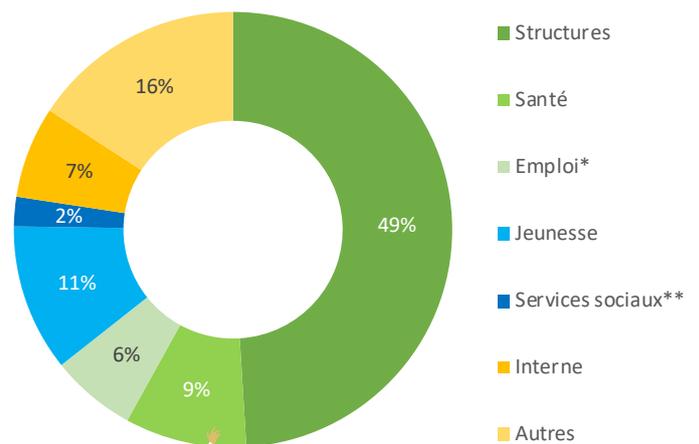
La commission partenariale d'orientation (CPO)

La CPO, instaurée par la circulaire du 8 avril 2010, constitue un espace collégial réservé à l'examen des demandes d'hébergement et de logement d'insertion reçues par le SIAO via l'application SI-SIAO. En raison de la saturation de presque tous les dispositifs en Seine-Saint-Denis, la CPO qualifie les demandes pour positionner celles-ci sur différentes listes d'attente.

La CPO a lieu tous les jeudis matin, sans aucune inscription préalable, et est aujourd'hui bien identifiée par l'ensemble des partenaires et prescripteurs du SIAO 93. Au-delà de la qualification des demandes permettant aux prescripteurs d'améliorer leur connaissance du territoire et des procédures liées au SIAO 93, cet espace permet aux travailleurs sociaux de venir présenter des situations pour lesquelles ils ne trouvent pas d'issue positive. Il s'agit alors d'étudier la situation de manière approfondie et de mettre à la disposition d'un accompagnant social les savoirs et connaissances de plusieurs professionnels de divers champs du social et médico-social. Ce lieu de partage d'expériences et de pratiques contribue fortement à l'identification des divers intervenants du territoire ainsi que leurs champs d'expertises.

Pour 2017, ce ne sont pas moins de 49 CPO qui se sont tenues dans les locaux d'Interlogement93, réunissant 412 intervenants soit une moyenne de plus de huit participants par commission. Naturellement, la majorité de ces intervenants viennent de structures d'hébergement et de logement d'insertion mais on note l'intérêt grandissant de la part des champs de la santé et de l'insertion professionnelle pour cette commission. Enfin, on note une légère baisse de la fréquentation de la CPO puisqu'il s'agissait en 2016 d'y accueillir 476 personnes (soit un moyenne de 9.7 participants par commission, alors qu'en 2017 nous ne sommes plus qu'à 8.4) pour 412 en 2017. La mise en oeuvre de la CTD participe dans doute de cette baisse.

Présence en CPO en 2017



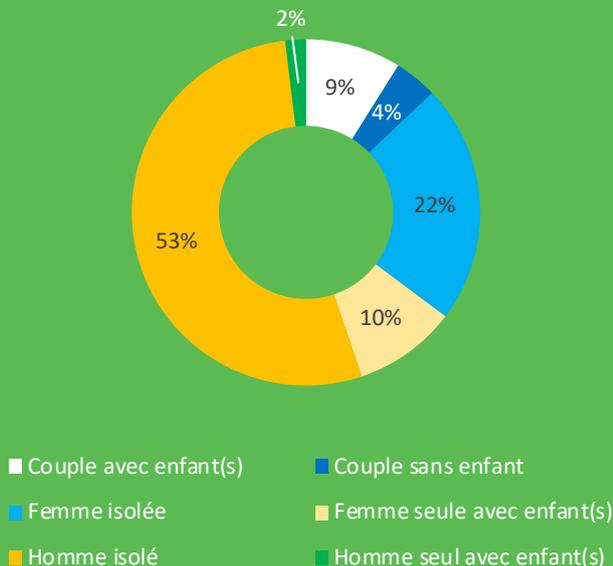
* Dont missions locales
 ** Municipaux et départementaux



FOCUS

PERSONNES À LA RUE

En 2017, 18% des ménages (1150, soit 1732 personnes) pour qui une demande d'hébergement/logement d'insertion a été adressée au SIAO de la Seine-Saint-Denis étaient à la rue.



1732 demandeurs

(soit 1150 ménages)
étaient à la rue au moment de leur demande.

Les trois quarts de ces ménages étaient des isolés, majoritairement des hommes (53% d'hommes et 22% de femmes), 21% étaient des ménages avec enfants et 4% des couples sans enfant.

Les ménages avec enfants représentaient 739 personnes dont 385 mineurs.

JEUNES 18-25 ANS

En 2017, 9,4% des personnes pour lesquelles une demande d'hébergement/logement d'insertion a été adressée au SIAO de Seine-Saint-Denis étaient âgées de 18 à 25 ans et n'avaient pas d'enfant.

La moitié d'entre eux étaient des hommes seuls, 42% étaient des femmes seules et les 9% restant étaient des couples sans enfant.

Situation familiale des isolés âgés de 18 à 25 ans



49%
Hommes isolés



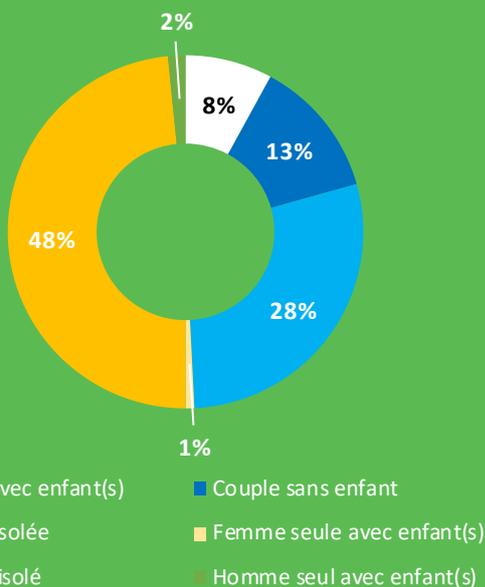
42%
Femmes isolées



9%
Couples sans enfants

1176 demandeurs

étaient des jeunes isolés âgés de 18 à 25 ans



126 demandeurs

étaient âgés de 65 ans ou plus.

PERSONNES ÂGÉES DE 65 ANS ET +

En 2017, 126 personnes pour qui une demande d'hébergement/logement d'insertion a été adressée au SIAO de la Seine-Saint-Denis étaient âgées de 65 ans ou plus.

Les trois quarts de ces personnes étaient isolées, principalement des hommes (48%). Les autres personnes étaient majoritairement en couple sans enfant.

La réponse

L'année écoulée a permis de consolider l'équipe « Insertion » puisque celle-ci se compose de trois chargés de mission, une chargée de relogement et deux postes administratifs. Ce besoin croissant de personnels qualifiés s'est fait sentir durant les exercices antérieurs et perdue en 2017. En effet, il s'agit pour ces six acteurs d'orienter 6 100 personnes, dont 3 000 vont pouvoir accéder à un hébergement, un logement accompagné, un logement adapté ou un logement en intermédiation locative. Afin d'assurer ces orientations, ce sont 21 000 emails échangés durant l'année qui auront été nécessaires.

Pensée dans une logique de désengorgement de la mise à l'abri hôtelière, une part importante des dispositifs récemment créés ou renforcés nécessite un passage obligatoire par le 115. Ainsi, le SIAO 93 redoute la création d'un circuit quasi-unique qui, d'une part exclut de fait les ménages ne nécessitant pas de mise à l'abri, et d'autre part risque d'engendrer la systématisation du recours au 115 même lorsque cela ne serait pas nécessaire.

L'année écoulée a permis aux chargés de mission de rencontrer de multiples acteurs tant gestionnaires que prescripteurs

(de trente à cinquante rencontres par chargé de mission). Ces rencontres ont permis un enrichissement mutuel : une meilleure connaissance des capacités d'accueil des structures, une meilleure maîtrise des dispositifs d'hébergement et de logement d'insertion de la part des prescripteurs, et plus généralement des relations plus fructueuses entre acteurs du territoire.

1 451 ménages ont pu entrer dans une structure d'hébergement ou un logement d'insertion pour 6 436 ménages en demande soit une réponse pour 3,8 demandes.

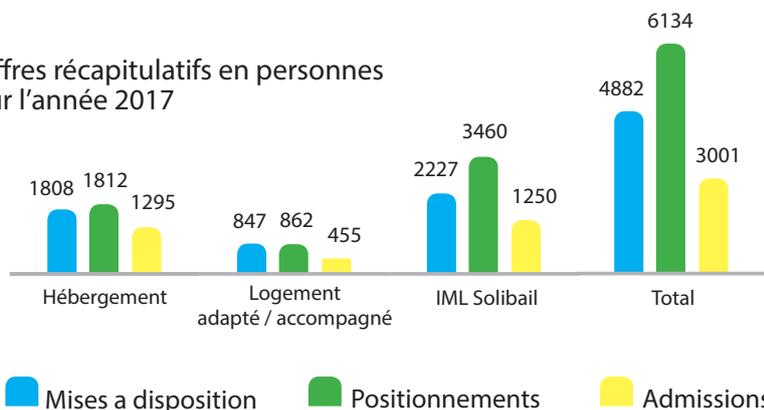
L'activité du SIAO continue donc la montée en charge tant en demandes reçues qu'en places mises à disposition et qu'en nombre de ménages admis.

Comme pour l'année 2016, l'année 2017 est marquée par un déficit important de fluidité pour l'ensemble des dispositifs d'hébergement, d'intermédiation locative comme de logement adapté et accompagné.

Données 2014-2017 service insertion

| En ménages | | Données RA 2016 | | | | Données 2017 | |
|---|-----------|-----------------|------|------|-----------------------------|--------------|-----------------------------|
| | | 2014 | 2015 | 2016 | Variation 2016 Vs 2017 en % | 2017 | Variation 2014 Vs 2017 en % |
| Hébergement | MAD | 485 | 560 | 555 | 50% | 835 | 72% |
| | POS. | 482 | 594 | 631 | 41% | 888 | 84% |
| | Admission | 352 | 461 | 475 | 34% | 635 | 80% |
| Logement adapté / accompagné ¹ | MAD | 209 | 608 | 801 | 0% | 803 | 284% |
| | POS. | 382 | 516 | 746 | 16% | 862 | 126% |
| | Admission | 145 | 286 | 531 | -17,5% | 438 | 202% |
| Solibail | MAD | 1212 | 925 | 543 | 24% | 675 | -44% ² |
| | POS. | 497 | 533 | 856 | 23% | 1051 | 111% |
| | Admission | 164 | 307 | 294 | 29% | 378 | 130% |

Chiffres récapitulatifs en personnes pour l'année 2017



La baisse des mises à disposition Solibail vient du changement de mode de comptage entre 2014-2015 et 2016-2017.

I L'HEBERGEMENT (CHU, CHS, CHRS ET ALTHO)

1. La mise à disposition de places d'hébergement

L'hébergement, une hausse importante de création de nouvelles places exclusivement dédiées aux ménages pris en charge à l'hôtel

Une hausse importante de places financées par l'Etat est à noter pour l'année 2017, qui implique une augmentation de près de 30%³ des personnes accueillies par une structure d'hébergement par rapport à l'année 2016. Si l'effort important consenti par les pouvoirs publics est ici à souligner, le SIAO 93 déplore que l'intégralité de ces places soit exclusivement ouvertes aux personnes prises en charge par le 115 avec de surcroît, des critères d'admission particulièrement exigeants. Avec une augmentation de 50% entre 2016 et 2017, la mise à disposition de places d'hébergement, tout type de dispositifs confondus, a fortement augmenté. Cette progression représente une augmentation de 72% entre 2014 et 2017. Néanmoins, aussi importante soit-elle, cette progression n'est pas totalement le reflet des capacités déployées sur le territoire puisque certains dispositifs régulés par le SIAO peinent encore à mettre à disposition l'intégralité de leurs places. Ce sont donc les créations de cette année qui donnent un souffle au SIAO dans sa capacité à favoriser la fluidité des parcours des ménages

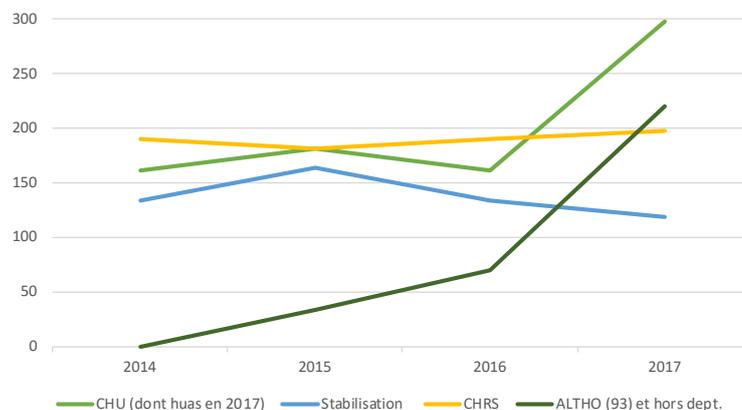
séquanodionysiens les plus en besoin d'accompagnement social.

L'arrivée de l'Hébergement d'urgence avec accompagnement social (Huas), dispositif porté par Adoma suite au rachat de trois hôtels Formule 1 en Seine-Saint-Denis, a permis de transférer 410 personnes d'une mise à l'abri hôtelière sans accompagnement social vers une prise en charge dans un dispositif d'hébergement. Si cette opération tout à fait louable constitue une amélioration notable des conditions de prise en charge des personnes, le transfert mécanique des personnes d'un dispositif à un autre n'a pas permis au SIAO de bénéficier de l'intégralité de ces nouvelles places pour prioriser la prise en charge de ménages dont la situation aurait pu paraître plus urgente.

La montée en puissance de l'alternative hôtel (Altho) a été un réel levier en 2017 pour la sortie de ménages mis à l'abri par le 115. Cette progression perdurera au cours de l'année 2018 grâce à de nouvelles ouvertures.

Evolution du nombre de places d'hébergement mises à disposition (en ménages)

A préciser que le nombre de mises à disposition de places de stabilisation baisse du fait de leur transformation en places CHRS.



² Le mode de calcul des logements mis à disposition dans le cadre de l'intermédiation locative a changé entre 2014/2015 et les années suivantes d'où l'écart important.

³ Nombre de places d'hébergement au 31/03/18.

2. L'orientation des ménages vers des places d'hébergement : le positionnement

La création de nouvelles places d'hébergement permet une augmentation du nombre de positionnements de ménages, principalement mis à l'abri.

Les positionnements réalisés par le SIAO 93 sont liés d'une part aux mouvements au sein des structures et d'autre part aux ouvertures de places. Ainsi le nombre de positionnements a considérablement augmenté avec une progression de 41% entre 2016 et 2017 et de 80% entre 2014 et 2017. Néanmoins, ici encore, cette forte progression n'est quasiment liée qu'à l'ouverture de nouveaux dispositifs/places et non à une plus grande fluidité de ceux existants.

Dans le cadre de cette recherche de fluidité, les chargés de mission du SIAO ont réalisé tout au long de l'année 2017 des

visites récurrentes auprès de la quasi-totalité des structures d'hébergement. Il s'agissait d'accompagner celles-ci dans la complétude de dossiers des ménages accueillis afin d'y favoriser la fluidité. Ce travail était axé autour de la révision du dogme du « tout logement pérenne », dans l'objectif de faire bénéficier aux ménages de solutions de prises en charges adaptées à leurs besoins, notamment sur le logement accompagné et l'intermédiation locative, dispositifs relativement peu saturés. Les résultats de ce travail sont attendus pour l'exercice 2018.

Evolution des orientations en ménages sur le parc d'hébergement

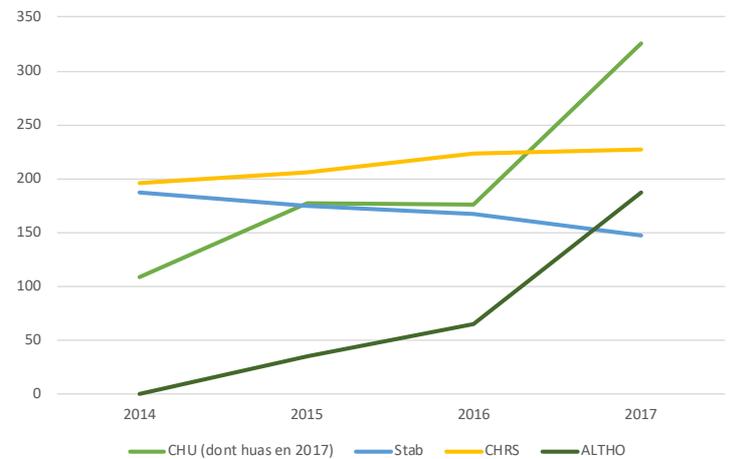
Un retour d'information insuffisant

Les suites données aux positionnements effectués par le SIAO 93 ne sont pas encore systématiques et certaines structures n'informent pas toujours des entrées, des refus et de leurs causes. Cela ne facilite ni le suivi des places disponibles, ni l'analyse des refus et plus globalement des flux, et rend difficile l'observation des parcours des ménages. Cela devrait être facilité par l'utilisation du SI-SIAO mais malheureusement, cette application demeure insuffisamment prise en main par certains gestionnaires.

Le SIAO observe des délais de plus en plus longs entre les positionnements effectués et les prises de rendez-vous des structures avec les ménages. Dans un contexte de grande tension, cela rajoute à la fragilité des ménages voire, lors de la fin de la veille saisonnière, crée des interruptions de prise en charge qui peuvent être dommageables. Ces délais sont certainement

à mettre en lien avec une gestion du quotidien qui se veut de plus en plus tendue en structure.

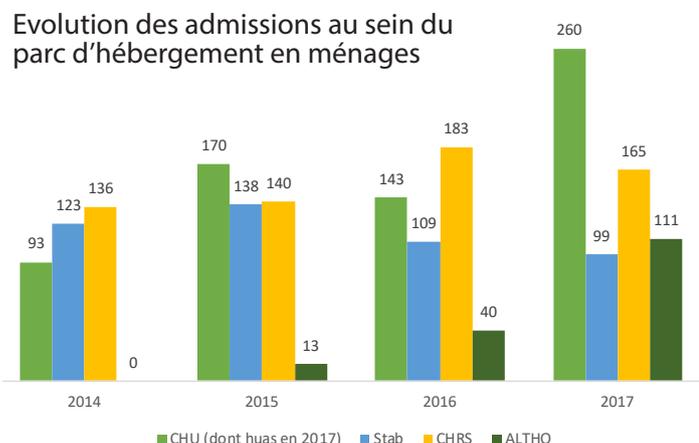
L'arrivée de l'Altho hors département questionne des pratiques très différentes d'un territoire à un autre et d'un SIAO francilien à un autre et ce, malgré le protocole révisé durant l'année⁴.



3. L'admission des ménages sur des places d'hébergement

Des durées avant admission de plus en plus longues, des structures qui n'arrivent pas à proposer de solutions aux personnes qu'elles hébergent

Evolution des admissions au sein du parc d'hébergement en ménages



635 ménages ont été admis en structures d'hébergement en 2017, ce qui représente 1 295 personnes. On peut relever l'importance de ces dispositifs pour les personnes seules puisqu'en ménages, cette typologie représente 52% des admissions (26% en personnes). On note que les places pour les ménages de quatre personnes ou plus sont rares dans ces dispositifs puisque les ménages d'une, deux ou trois personnes représentent 85% (soit 65% des personnes) des admissions en structures.

Les admissions des ménages au sein de structures d'hébergement sont directement liées aux places mises à disposition et ici encore, on observe que l'ouverture de nouvelles places (Huas et Altho) sont les principales solutions offertes aux familles les plus en besoin d'accompagnement social.

⁴ Le protocole régional Altho/SIAO mis à jour le 4 mai 2017 vient préciser les modalités de mise à disposition et de positionnement sur les places Altho extra départementales dont bénéficient les SIAO 75 et 93. Dans une logique de rééquilibrage régional des places d'hébergement, la Seine-Saint-Denis bénéficie de 120 places d'Altho sur les départements franciliens.

La hausse conséquente des admissions (34% d'admissions supplémentaires entre 2016 et 2017 et 80% entre 2014 et 2017) ne témoigne pas d'une plus grande fluidité au sein des structures mais relève de la création de nouvelles places.

Le faible nombre d'entrées en structures de stabilisation et de réinsertion sociale questionne tant au niveau de la fluidité de ces dispositifs que des ménages orientés. On note de réelles divergences selon les gestionnaires en ce qui concerne les critères d'admission, les types de problématiques attendues, les capacités pour les personnes à vivre au sein d'un collectif ou de manière plus autonome dans des logement diffus. Le manque d'harmonisation des pratiques et les hauts seuils d'exigences des structures concernant les difficultés rencontrées par les ménages obligent souvent le SIAO à discriminer une partie des publics, souvent les plus précaires et les plus isolés.

La majorité des structures d'hébergement commencent

seulement en 2017 à utiliser l'application SI-SIAO pour sanctionner l'admission des ménages, ce qui ne permet pas une vision en temps réel de l'occupation des places et complexifie fortement notre gestion des priorités d'orientations.

Le changement de dogme précédemment cité n'est pas encore acquis pour l'ensemble des structures d'hébergement mais surtout certains publics accompagnés ne permettent pas toujours de s'en saisir. Ainsi ce sont près de 20% des publics admis en structure d'hébergement et de réinsertion sociale qui étaient déjà accueillis au sein d'une autre structure d'hébergement d'urgence, de stabilisation, de CADA ou de structure liée aux soins (CSAPA, LHSS etc.). On voit ici la nécessité de construire des parcours d'hébergement pour un certain nombre de personnes, parcours qui ne deviennent possibles qu'à la condition de créer la fluidité nécessaire en CHR.

II LE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ (FTM/FJT/RJA/RS), TEMPORAIRE (ALT) ET ADAPTÉ (PF/RA)

L'année 2017 a permis au SIAO d'approfondir sa connaissance fine des nombreux gestionnaires et de leurs structures (une centaine sur le territoire). En Seine-Saint-Denis, pas moins de 5 800 places sont contingentées Etat et ont vocation à être régulées par le SIAO. A cela viennent s'ajouter les places ALT1 nouvellement intégrées au SIAO 93.

Les échanges fréquents entre le SIAO, les gestionnaires du logement accompagné/adapté et les prescripteurs ont permis une amélioration de la compréhension des fonctionnements de chacun (charges respectives et moyens humains pour y répondre) et une meilleure transmission des informations, notamment par l'identification des interlocuteurs.

1. La mise à disposition de logements accompagnés/temporaires/adaptés

Une multitude de gestionnaires, une offre de plus en plus importante, une typologie de publics malheureusement très limitée

Le logement adapté offre aux personnes en situation de précarité une possibilité réelle de voir leur situation s'améliorer, encore faut-il pouvoir être admis au sein de ce type de structure. La multiplication des critères d'admission (typologie des ménages attendus, genre des personnes ou encore leur âge) limite le SIAO dans sa capacité à optimiser l'utilisation de cette offre conséquente.

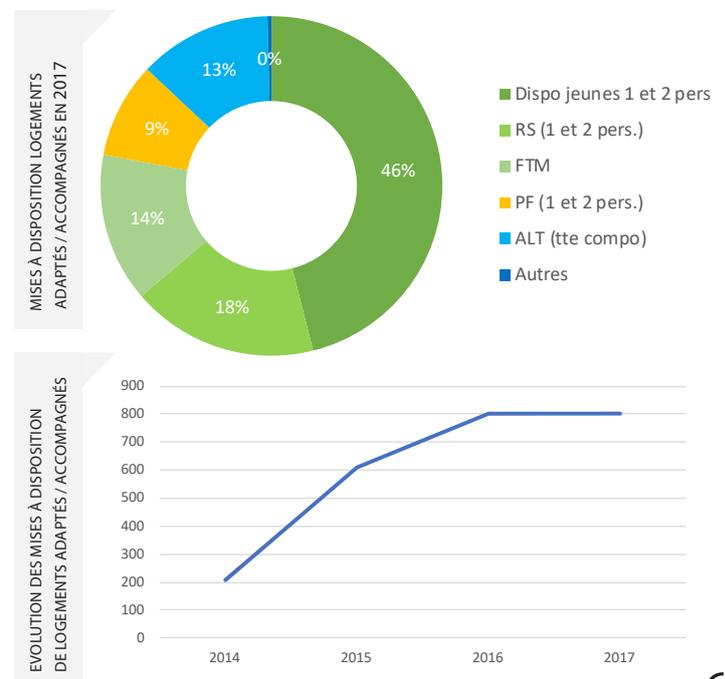
Durant l'année, 803 places (pour 847 personnes) ont été mises à disposition du SIAO 93 par les différents gestionnaires, soit une hausse de 13% par rapport à 2016 et de 284% entre 2014 et 2017.

La forte montée en puissance de ce segment de l'offre de logement a nécessité durant toute l'année 2017 un travail d'accompagnement et de pédagogie auprès de différents types de gestionnaires. Ces rencontres leurs ont permis d'acquérir une connaissance plus fine des tensions à l'œuvre sur l'ensemble des dispositifs d'hébergement et de mise à l'abri afin qu'ils intègrent la nécessité d'augmenter la fluidité sur le territoire séquan-dionysien et le rôle qu'ils peuvent y jouer.

Les lots proposés dans ce cadre sont quasi-exclusivement destinés aux personnes seules (95% des lots mis à disposition en ménages et 90% en personnes).

La gestion des places ALT1, suite au décret n°2017-1472 du 13 octobre 2017 et en application de la loi Alur, revient au SIAO 93 par délégation de l'UD-Drihl 93. A ce jour, peu de gestionnaires de places d'ALT1 ont pris attache avec le SIAO 93 pour la mise en œuvre territoriale de ce changement.

L'ouverture de deux nouvelles pensions de famille / résidences accueil sur le territoire en 2017 a offert des solutions adaptées à une soixantaine de personnes. L'Etat prévoit de maintenir cette dynamique de construction de nouveaux établissements pour les années à venir pour faire écho tant aux besoins du territoire qu'à la mise en œuvre de la politique du Logement d'abord.

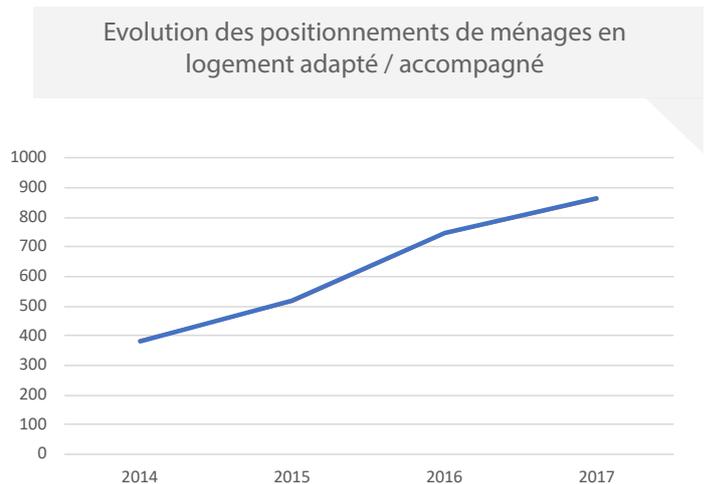
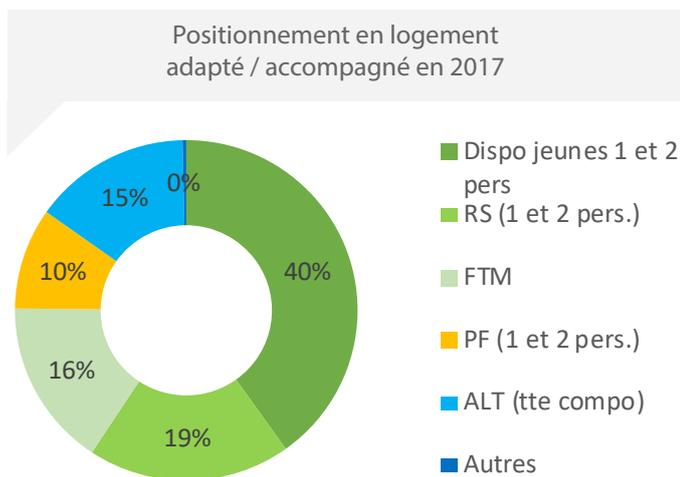


2. Le positionnement des ménages sur les offres de logements accompagnés/temporaires/adaptés

Des propositions de candidatures de plus en plus importantes année après année

Si l'année 2017 a été l'occasion de positionner 862 ménages, soit 894 personnes, sur des logements accompagnés/temporaires/adaptés, le SIAO regrette que certains dispositifs soient aussi sélectifs dans le choix des publics accueillis. Le nombre de positionnements nécessaires à la réalisation de l'entrée effective est important pour ces dispositifs puisqu'il nous faut proposer environ deux dossiers pour une admission (taux de réussite des positionnements de 50%). Les raisons sont multiples mais une hausse importante des refus tant des ménages que des gestionnaires est à noter pour l'année 2017 (132 refus exprimés par les ménages et 217 refus par les gestionnaires). Plus généralement, les refus liés à une mauvaise préparation des personnes ou à une situation ayant changé entre le moment de la demande et la proposition du dossier sont fortement majoritaires (65% des refus). Par ailleurs, on note une hausse du nombre de propositions de logements à destination des jeunes (FJT et RJA) de 25%

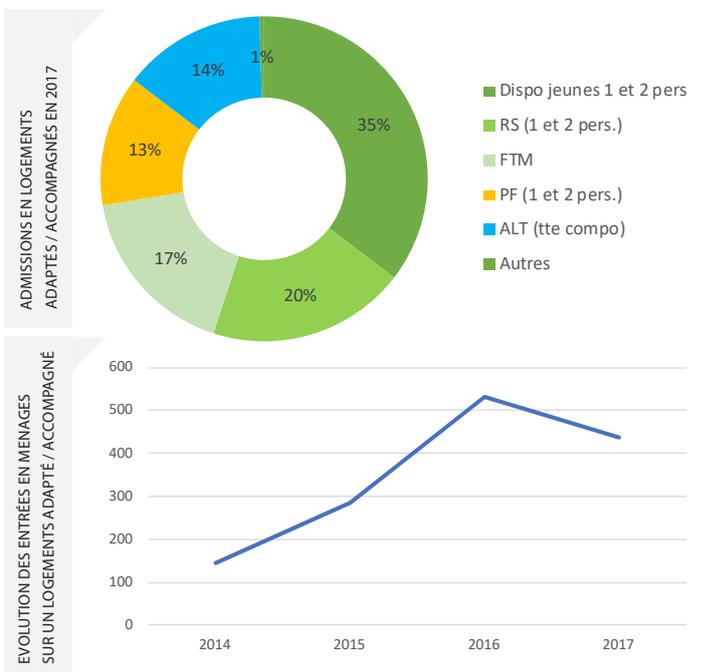
entre 2016 et 2017, dispositifs très exigeants quant aux critères d'admission, alors que dans le même temps, les dispositifs plus accessibles tels que résidences sociales et foyers de travailleurs migrants restent stables d'une année sur l'autre. Les temps particulièrement courts de mise à disposition de places sur ce type de dispositif (huit à onze jours), le choix du SIAO 93 de ne pas mettre les publics en concurrence et les délais de réponse des gestionnaires impliquent que le SIAO 93 n'a pas toujours le temps de positionner plusieurs candidatures pour une même place. Il nous faudra revenir sur ces modalités de positionnement pour les exercices à venir et travailler avec les gestionnaires une procédure plus vertueuse dans l'objectif d'optimiser le volume d'admissions sur ces lots. 80 logements n'ont reçu aucune candidature de notre part (75% de ces logements étaient à destination des jeunes et des étudiants), faute d'un volume suffisant de candidatures de ce type adressées (et régulièrement mises à jour) au SIAO 93.



3. L'admission des ménages en logement accompagné/temporaire/adapté

Des gestionnaires de plus en plus exigeants quant aux critères d'admission des ménages

Si la baisse des admissions (-17%) s'explique notamment par le faible nombre d'ouvertures de structures en 2017 par rapport à 2016, on ne peut que regretter le nombre de logements encore perdus cette année (803 logements mis à disposition pour 438 ménages entrés soit 455 personnes) et ce malgré le nombre important de ménages proposés aux gestionnaires (862 ménages). Comme évoqué précédemment, il nous faudra sans doute revisiter le processus de positionnement sur ces offres pour en limiter la perte. En 2017, le revenu moyen d'un ménage admis en logement accompagné/temporaire/adapté était de 941€. Ce montant relativement élevé est le reflet des critères d'admission nécessaires pour intégrer ce type de dispositif, a fortiori quand 35 % des ménages admis l'étaient sur un logement de type FJT ou RJA, nécessitant tous des ressources pérennes liées à l'emploi (60% des ménages intégrant un logement accompagné/temporaire/adapté avaient des ressources liées à l'emploi, 11% des revenus et des prestations conjoints et 29% uniquement des prestations).



III L'INTERMEDIATION LOCATIVE : SOLIBAIL

Une réelle solution de sortie pour les ménages pris en charge par le 115, des critères de plus en plus exigeants pour pouvoir y accéder

En octobre 2017, la DGCS a proposé, à la suite d'un travail collaboratif entre l'ensemble des gestionnaires du dispositif, les UD-Drihl/DDCS et les SIAO franciliens, un nouveau référentiel Solibail⁵. Cette révision organisée par les pouvoirs publics a

permis aux acteurs de terrain d'apporter leur expertise, ce qui a été vecteur d'avancées concrètes en termes d'adaptation du dispositif aux besoins des usagers.

1. La mise à disposition des logements Solibail

La visibilité de l'offre de logements disponibles est complexe du fait de la régionalisation du programme et des critères de priorité des publics orientables.

L'année 2017 n'a pas été marquée par une captation importante et le département de Seine-Saint-Denis, afin d'assurer un certain équilibre des territoires, n'était pas le plus prioritaire (hausse de 8,5% du nombre de logements entre 2016 et 2017 dans le 93). Néanmoins, la fin de l'année a vu le taux de captation remonter, y compris sur le département. L'annonce courant 2017 de la mise en œuvre de la politique du Logement d'abord et de la création de 40 000 places (10 000 logements) supplémentaires au niveau national dans le cadre

de l'intermédiation locative commençait à montrer ses effets puisque début 2018, les pouvoirs publics communiquaient leur volonté d'une hausse du nombre de logements sur le territoire de plus de 15%.

Nous continuons d'observer que les logements captés en grande couronne restent compliqués à pourvoir et sont soumis à de nombreux refus de ménages en dynamique d'emploi, condition quasi obligatoire pour intégrer un logement.

Evolution des mises à disposition de logements Solibail



Attention : il faut préciser qu'entre 2014 et 2015 le comptage des lots disponibles était fait sur la base de l'ensemble des logements « vides » Solibail. En 2016 et 2017, le comptage prend en compte les logements disponibles pour lesquels nous pouvons positionner directement au moment de la déclaration de vacance.

2. Le positionnement des ménages pour intégrer un logement Solibail

Un dispositif qui nécessite un travail important de recherche d'informations auprès des prescripteurs pour pouvoir proposer des ménages adaptés aux exigences des gestionnaires.

L'exigence des critères d'éligibilité et la mise en concurrence des SIAO pour le positionnement sur les logements vacants génèrent un taux de réussite très faible des positionnements en Solibail (environ 30%).

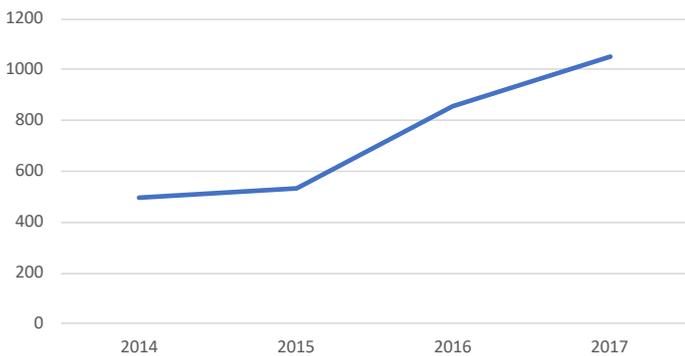
La nécessité de devoir régler la plupart des charges liées au logement et le taux moyen du prix de la redevance (entre 22 et 28% des ressources) sont autant de facteurs qui réduisent le champ des possibles quant aux ménages « orientables » vers de l'intermédiation locative. En effet, seuls 18% des ménages accédants au Solibail ne perçoivent que des prestations sociales,

les 82% restants ayant des ressources liées à l'emploi.

Un travail conséquent de prise de contact avec les ménages et les prescripteurs est réalisé avant le positionnement par le SIAO 93 afin de s'assurer que la situation du ménage n'a pas évolué par rapport à la dernière évaluation sociale transmise via le SI-SIAO. Le référentiel du dispositif précise la nécessaire actualisation de l'évaluation sociale sous trois mois, ce qui paraît compliqué sur le territoire au vu des tensions et difficultés rencontrées par les différents services prescripteurs.

⁵ Référentiel Solibail 2017 et Guide pour les travailleurs sociaux afin de positionner sur le dispositif Solibail disponibles sur www.interlogement93.net/publications > outillage

Evolution des positionnements de ménages sur un logement Solibail



Sur les 1051 positionnements, seuls 693 ont été proposés à un gestionnaire Solibail. Le SIAO 93 étant prioritaire uniquement sur les logements disponibles implantés sur le département, 358 candidatures ont échoué car un autre SIAO francilien avait déjà proposé une candidature au GIP-HIS, organisme de régulation régional de ce dispositif. Nous aspirons à la mise en œuvre d'un outil permettant la visibilité en temps réel de l'offre disponible afin d'éviter les doublons de positionnement entre SIAO.

Concernant les 693 positionnements « validés » par le GIP-HIS, 80% l'étaient pour un logement séquanodionysien.

3. L'admission des ménages dans un logement en intermédiation locative Solibail

Un dispositif visant la sortie des ménages de l'hôtel 115

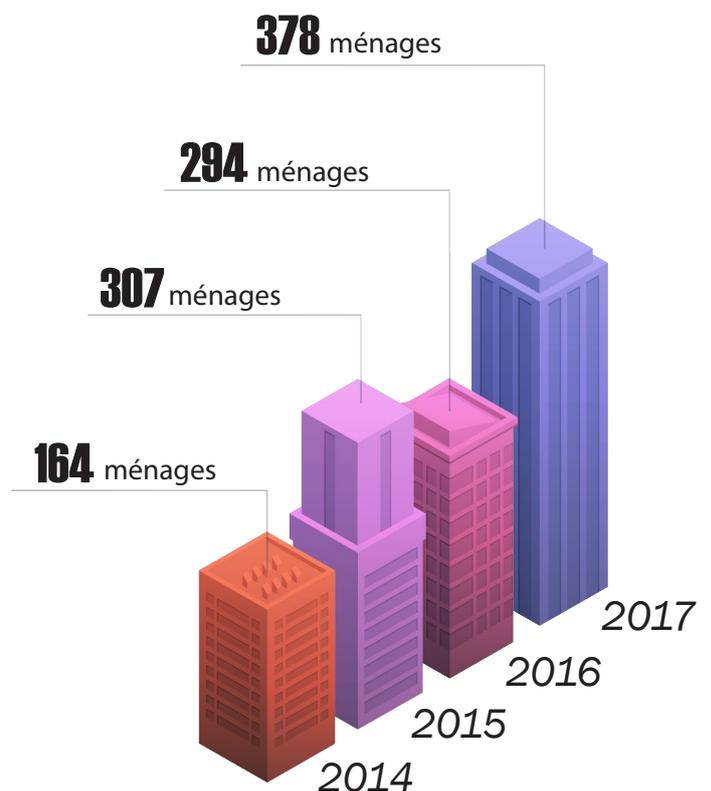
La dimension régionale du dispositif (sur 378 ménages admis, 13% l'étaient hors du département de la Seine-Saint-Denis) permet de proposer aux familles des orientations au plus proche de leur lieu d'ancrage que celui-ci soit lié au travail, à la scolarisation ou à des soins médicaux.

Du fait du nouveau référentiel, les ménages n'ayant pour ressources que des prestations sociales ont de plus en plus de difficultés à intégrer un logement hors du département en raison de la nécessité qu'ils ont de constituer une épargne compensant les délais de transmission de dossier d'une Caisse d'allocations familiales à l'autre (la mise en œuvre du nouveau référentiel arrivant tard dans l'année, ces effets ne sont pas encore totalement observables pour l'année 2017).

Les ménages ayant intégré le Solibail sont des ménages avec des revenus liés à un l'emploi pour la plupart. Les ressources de ces ménages s'élèvent en moyenne à 1 401€. On note aussi une part importante de familles monoparentales puisque 63% des ménages qui entrent dans un logement sont des femmes seules avec enfant(s) (37% de couples avec enfant(s) et moins de 1% de couples sans enfant).

Si l'intermédiation locative Solibail représente une réelle solution pour les ménages mis à l'abri à l'hôtel (76% des ménages entrés en logement Solibail en 2017 étaient au préalable pris en charge par le 115, ce qui représente 287 ménages pour 964 personnes), il est de plus en plus difficile d'y orienter les ménages ne relevant pas d'une prise en charge hôtelière.

Le SIAO 93 déplore que ce dispositif ne profite pas davantage aux ménages sortant de structures d'hébergement (17%), parfois proche du relogement mais en méconnaissance du savoir louer et habiter du fait même de leur prise en charge dans des structures dites collectives. Nous regrettons aussi que les personnes dont la demande de mise à l'abri n'est pas pourvue par le 115, faute de place disponible, ne puissent pas être orientées sur le dispositif. Enfin, nous regrettons que le Solibail ne soit pas accessible aux personnes seules.



Evolution des admissions en ménages sur un logement Solibail

Le besoin de fluidité et de nouvelles places sur tous les types d'hébergement-logement est de plus en plus prégnant sur le territoire. Or on se rend compte que celui-ci rencontre de nombreux freins :

- les difficultés d'accès des personnes à des services permettant de réaliser une évaluation sociale et en assurer l'actualisation ;
- les délais de réponse des services administratifs⁶ tant de l'Etat que des collectivités territoriales ;
- le manque d'appropriation de l'application SI-SIAO par les prescripteurs et gestionnaires ;
- les changements législatifs fondamentaux des nouvelles politiques de la ville, d'accès au logement etc.

Ces éléments sont autant de facteurs qui augurent une année 2018 particulièrement complexe pour les familles nécessitant une prise en charge dans des dispositifs d'hébergement et/ou d'accompagnement.

La nécessité pour les gestionnaires de se saisir davantage du SI-SIAO est de plus en plus prégnante ; tant du logement accompagné / temporaire / adapté qui ne l'utilisent que lors d'une demande de réorientation vers un dispositif d'hébergement que de l'intermédiation locative qui ont vocation à basculer sur l'application au vu du dernier comité de pilotage régional tenu début 2018.

L'harmonisation des sanctions de l'admission et du départ des personnes par l'ensemble des gestionnaires de places d'hébergement que de logements accompagnés / temporaires / adaptés ou d'intermédiation locative permettra un suivi simplifié des mouvements au sein des structures et une observation sociale plus qualitative.

Par ailleurs, l'annonce par les services de l'Etat d'une baisse conséquente du BOP

177 dès l'année 2018 représente un réel facteur d'inquiétude, le risque étant que certains gestionnaires, afin de maintenir leurs équilibres budgétaires, accroissent leurs exigences en termes de critères d'admission, ce qui exclurait de fait encore un peu plus les plus précaires. Or, il est important de rappeler que le seul critère de l'accueil sur l'ensemble des dispositifs de l'AHl est la détresse sociale, médicale ou psychique⁷.

Le SIAO 93 défend l'idée d'un dispositif d'intermédiation locative plus « ouvert » aux publics des structures d'hébergement et en situation de rupture d'hébergement chez des tiers et ce, afin d'éviter ce que l'on peut déjà observer : une concentration des dispositifs pour un unique type de public, celui pris en charge par le 115 (surtout au vu du *numerus clausus* annoncé pour 2018). La création de filières avec passage obligatoire par le 115 est effectivement à craindre et ce, même lorsque la situation des ménages ne le nécessiterait pas.

Les hausses très importantes du nombre de places mises à disposition⁸, des positionnements et des admissions (+ 105% de positionnements et + 121% d'admissions entre 2014 et 2017) ainsi que le travail nécessaire au quotidien avec l'ensemble des gestionnaires et prescripteurs provoquent une réelle fragilité pour le service insertion sous-doté en ressources humaines, notamment administratives.

En effet, aucune création de poste n'a été validée par l'Etat en 2017 et ce, malgré un nombre grandissant de places à réguler et plus généralement de missions qui ne font que s'enrichir. La montée en charge de nouvelles places (Altho hors département, ALT1, captation en intermédiation locative, la mise en œuvre du Logement d'abord etc.) nous fait penser que le service insertion aura encore en 2018 des difficultés à remplir l'ensemble de ses missions au détriment des publics les plus fragiles.

⁶ Durée d'accès à un titre de séjour, à la sanction d'une reconnaissance de handicap, du traitement d'une demande d'allocation familiale, de transferts de dossier d'un territoire à un autre, de l'ouverture de droits aux Pôle emploi, etc.

⁷ Référentiel national des prestations du dispositif Accueil, hébergement, Insertion - Dihal

⁸ Chiffres Drihl 06/12/17. 2013 : 1959 places d'hébergement sur le territoire, au 31/12/17 : 3155 hors Cada soit une hausse de 61% du nombre de places ; si on y rajoute la hausse des Pec115 et des places Cada, c'est 79% de places supplémentaires entre 2013 et 2017 sans prendre en compte la montée en charge du logement d'insertion (+300% entre 2014 et 2017), l'arrivée de l'ALT1, les nouvelles captations en Intermédiation locative etc.

L'opérateur Solibail

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

Le parc Solibail représente 175 logements en gestion et fait l'objet, dans le cadre de l'accompagnement social, d'un découpage géographique sur 5 secteurs dans le département. En 2017, nous avons recensé 608 visites à domicile réalisées par les référents sociaux contre 657 en 2016. Une baisse qui s'explique notamment par un nombre d'ETP affecté à la mission, du fait de vacances de postes, qui est inférieur à 2016. Les rendez-vous de suivi au bureau restent constants, à savoir 640 rencontres, contre 636 en 2016.

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

Le rapprochement entre l'accompagnement social et la gestion locative a été important afin de lutter activement contre les impayés, de prendre en charge plus rapidement les réclamations

Vacance des logements

Le taux de vacance des logements dans le parc est en baisse. En 2017, soit une moyenne de 3,48% sur l'ensemble de l'année (moyenne 2016 : 7% de vacance).

52 logements vacants en 2017 :

- 25 logements avec une vacance de moins de 30 jours ;
- Et 27 au-delà de 30 jours (dont 6 entre 30 et 40 jours).

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

Accompagnement social

La durée moyenne de l'accompagnement est de 43.5 mois. Cet allongement de la durée d'accompagnement s'explique

locatives et/ou techniques (logements dégradés, lutte contre la vacance) et de préparer l'entrée et la sortie des ménages hébergés.

Le montant global des travaux est légèrement en hausse, mais celui des dépenses réalisées par Interlogement93 diminue considérablement :

121.652 € pour l'exercice 2017, contre 163.026 € en 2016.

Contrairement aux années précédentes une répartition des coûts a été mise en place, à savoir une refacturation des travaux (=charges récupérables) entre les propriétaires, les hébergés et Interlogement93 (décret charge du 26/08/87 : travaux à la charge du locataire).

Travaux dans les logements

Les travaux de remise en état des logements (entretien courant et travaux états des lieux) représentent un montant global travaux (EDLE/ EDLS) de : 165 952 €

À déduire le coût de l'entretien courant refacturé aux propriétaires et/ou aux hébergés de : 44 300 € :

- refacturation des travaux aux propriétaires : 26 617 €
- refacturation des travaux aux hébergés : 17 683 €

La baisse de la vacance dans le parc Solibail se traduit par une diminution importante de la perte financière (=loyer et charges payés aux propriétaires) : 71.287 € pour l'exercice 2017 contre 122.837 € en 2016.

Ces améliorations s'expliquent, par une volonté du service de répondre rapidement aux sollicitations techniques des ménages (entretien courant), d'une prise en charge rapide des travaux à effectuer (demande de devis, mise en place des chantiers, suivi des travaux...), de restituer les logements dégradés aux propriétaires et une exigence de refacturation des travaux selon la nature des travaux.

par un faible taux de sortie des ménages. En effet, la durée contractuelle est en principe de 18 mois.

Propositions de relogement

58 propositions de relogement ont été effectuées aux ménages en 2017, contre 52 en 2016.

Le service Solibail a identifié comme axe prioritaire la sortie des ménages, notamment les hébergés présents dans le dispositif depuis plus de 36 mois, et l'augmentation du volume de ménages prêts au relogement (22 ménages en 2016, contre 58 en 2017) enregistrés dans SYPLO.

Dettes locatives des ménages

La dette locative des ménages hébergés au sein d'Interlogement93 reste importante mais a considérablement diminué. Une réorganisation du service et une reprise en main des impayés ont permis, dans un premier temps, de stabiliser les impayés mensuellement et de diminuer la dette des ménages présents en fin d'exercice 2017.

6

expulsions locatives

réalisées en 2017 [en fait, le nombre est plus important si on comptabilise les 2 hébergés partis sans prévenir avant l'expulsion effective (accord CFP)].

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

- au 31 juillet 2016 : 296 992 €
- au 31 décembre 2016 : 256 328 €
- au 31 décembre 2017 : 154 955 €

Cela s'explique par la prise en compte de l'impayé dès le premier terme (courrier, mise en place de plans d'apurement...) et la mise en place systématique de procédures contentieuses pouvant aller jusqu'à l'expulsion locative.

Autres Dispositifs

1/ Restitution des 5 mandats de gestion au cours du premier trimestre 2017 : logement géré pour le compte d'un tiers.

2/ Logements diffus : gestion de 6 logements : 2 avec un Bail Glissant, 2 logements Relais, 1 logement Jeune et une convention tripartite entre la Préfecture, SEMINOC et Interlogement93.

Entre fin 2016 et début 2017, nous avons restitué deux logements vacants depuis de nombreuses années avec des travaux importants de remise en état à hauteur de 28K€ (dégradations, squats...).

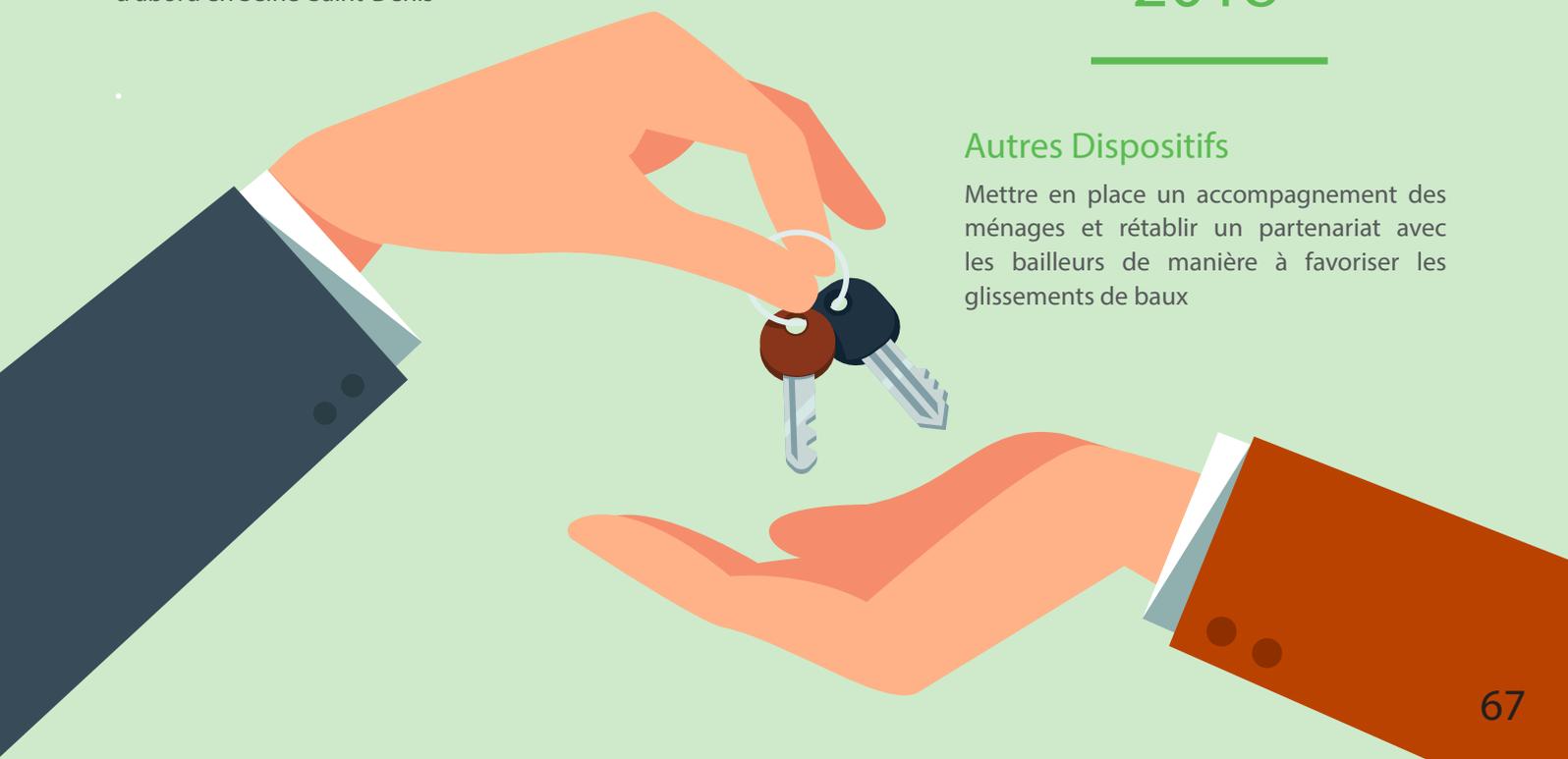
Solibail

Intensifier les sorties des ménages et participer à la construction du Logement d'abord en Seine-Saint-Denis

PERSPECTIVES 2018

Autres Dispositifs

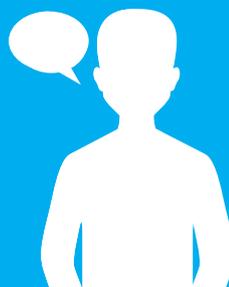
Mettre en place un accompagnement des ménages et rétablir un partenariat avec les bailleurs de manière à favoriser les glissements de baux



Logement



648
DEMANDES
DE RELOGEMENTS TRAITÉES
DONT 125 DATANT DE 2016



590
PROPOSITIONS
DE LOGEMENT

34
MÉNAGES
ACCOMPAGNÉS
DANS LE LOGEMENT

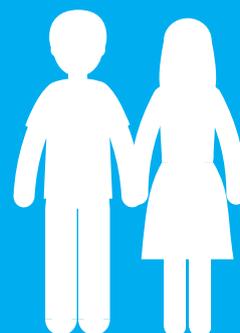


280
RELOGEMENTS
EFFECTIFS



145
MÉNAGES
RENCONTRÉ DANS
LE CADRE DE L'AVDL
ACCOMPAGNEMENT
SORTANTS
D'HÉBERGEMENT
D'URGENCE

84
MÉNAGES
ACCOMPAGNÉS VERS
LE LOGEMENT
ET 38 RELOGÉS



62
MÉNAGES
MAINTENUS DANS
LE LOGEMENT
DANS LE CADRE
DE L'ASLL



16
COMMISSIONS
TECHNIQUES
& FORMATIONS

LE LOGEMENT

En 2017

Longtemps perçue comme l'aboutissement d'un parcours d'inclusion sociale, l'idée de l'accès au logement comme l'une des premières étapes de cette inclusion a refait, en 2017, l'actualité des politiques publiques avec le programme Logement d'abord. Le principe du logement d'abord est défendu de longue date par le monde associatif et depuis 2011, se traduit au sein d'Interlogement93 avec la mise en place de l'équipe Accompagnement vers et dans le logement (AVDL) mais aussi des dispositifs d'Accompagnement social lié au logement, dont le nouveau dispositif expérimental PEX DDCH, qui permettent de conforter l'accès des locataires récents mais également le maintien dans le logement de personnes dont l'évolution des conditions socio-économiques se dégradent.

Au sein du pôle Habitat, et en particulier de l'équipe Accèslogement¹, un important travail de pédagogie a été réalisé auprès des structures d'hébergement afin d'identifier, au plus tôt du parcours, l'état de « prêt au relogement » des personnes accueillies et de favoriser leur relogement. Le résultat s'est traduit par une hausse de 56% du nombre de ménages identifiés en tant que public prioritaire dans le Système priorité logement (Sypllo) de l'Etat. Alors que les années précédentes les demandeurs identifiés par l'équipe Accès logement étaient très majoritairement en emploi, en 2017, les types des revenus des demandeurs identifiés sont beaucoup plus diversifiés (Cf p. 71).

Néanmoins, l'un des gros obstacles à l'accès au logement réside dans le montant croissant des loyers du logement social. Alors que le parc de logements sociaux s'accroît, le logement social devient plus cher du fait notamment des coûts de construction de bâtiments de meilleure qualité sur le plan de l'isolation thermique mais aussi d'équipements systématiques tels que des ascenseurs. Nous faisons le constat que le prix moyen des logements attribués aux demandeurs s'élève pour l'année 2017 à 7,7€ du m² (hors charges) alors qu'il était de 6,5€ en 2014. De fait, le logement devient moins accessible à des personnes modestes, titulaires de minima sociaux par exemple. Malgré cette situation, nous entendons poursuivre l'identification de ces demandeurs comme « prêts au logement », ceci d'autant plus que la Loi Egalité citoyenneté

(LEC), mise en œuvre depuis le 1er janvier 2017, est confortée par les actuels pouvoirs publics. Elle consiste concrètement à faire que le relogement des publics prioritaires ne soit plus uniquement l'affaire de l'Etat mais bien celle de tous les autres contingents du logement social, lesquels doivent désormais reloger à hauteur de 25% de leurs attributions.

En 2017, dans le cadre de la réalisation de cet objectif, l'implication d'Action Logement a été très visible, avec un fort accroissement du nombre de propositions de logements reçues lequel a quintuplé depuis 2015. L'impact a été fort sur l'activité car la temporalité et la procédure spécifique d'Action Logement nécessitent une grande réactivité. En effet, suite à la proposition de logement, Action Logement demande de réceptionner les principales pièces du dossier logement sous 48h en moyenne afin de faire une présélection avant envoi de la candidature au bailleur social.

Du côté du contingent des collectivités locales, nous n'avons pas perçu d'engagements allant dans le sens de l'application de la loi LEC. Il semblerait qu'un travail de pédagogie autour de la question du relogement des publics prioritaires reste à mettre en œuvre. En effet, ces publics sont souvent perçus à tort comme extraterritoriaux, ne relevant a priori pas du soutien de ces collectivités car non affiliés.

A ces évolutions légales, s'ajoute le contexte de la convergence régionale des SIAO exigé par la Drihl en matière de pratiques d'accès au logement. Une des conséquences concrètes pour l'équipe Accès Logement a été l'abandon de la mission d'adresser le dossier logement au bailleur en cas de proposition de logement et en conséquence, du suivi de l'actualisation des dossiers logement. Depuis le 1er juin 2017, cette tâche est désormais dévolue aux structures d'hébergement.

En 2017, le contexte mouvant de l'accès au logement a ainsi nécessité une restructuration profonde des modalités d'exercice de l'activité du pôle Habitat d'Interlogement93, restructuration alimentée par une forte implication du service dans les espaces inter-institutionnels dédiés.

¹ 3 chargées de relogement

I LES DISPOSITIFS SOCIAUX POUR L'ACCÈS OU LE MAINTIEN DANS LE LOGEMENT DES MÉNAGES PRÉCAIRES

1. L'Accompagnement social lié au logement

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

Cet accompagnement peut être sollicité à la suite de problèmes socio-économiques ayant des répercussions durables sur la capacité d'un ménage à s'installer ou se maintenir dans son logement et ce, quel que soit son statut d'occupation (locataire, sous-locataire, propriétaire ou à la recherche d'un logement).

Dans la mesure où les principaux motifs de saisine de ce dispositif sont les difficultés budgétaires ou les dettes

locatives (avec ou sans menace d'expulsion), la prévention des expulsions locatives est l'un des principaux objectifs de nos interventions.

D'une durée moyenne de 6 à 18 mois, cet accompagnement est individuel et adapté aux besoins identifiés.

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

Le travailleur social en charge de la mesure ASLL coordonne les actions menées avec la famille et s'appuie sur l'ensemble des partenaires locaux en fonction des problématiques rencontrées.

45%

des ménages supportaient un taux d'effort compris entre 30 et 50% en début de mesure.

55%

des ménages étaient en procédure d'expulsion en début de mesure.

17%

des ménages suivis ont opté pour la constitution d'un dossier de surendettement.

2. L'Accompagnement social lié au logement par Action Logement (ASLL-DDCH)

Depuis plusieurs années, le GIC et Droit de Cité Habitat mandatent Interlogement93 pour mener une action d'accompagnement social auprès de salariés en difficulté.

Depuis la fusion des collecteurs 1%, cette mission est désormais portée par Action Logement service.

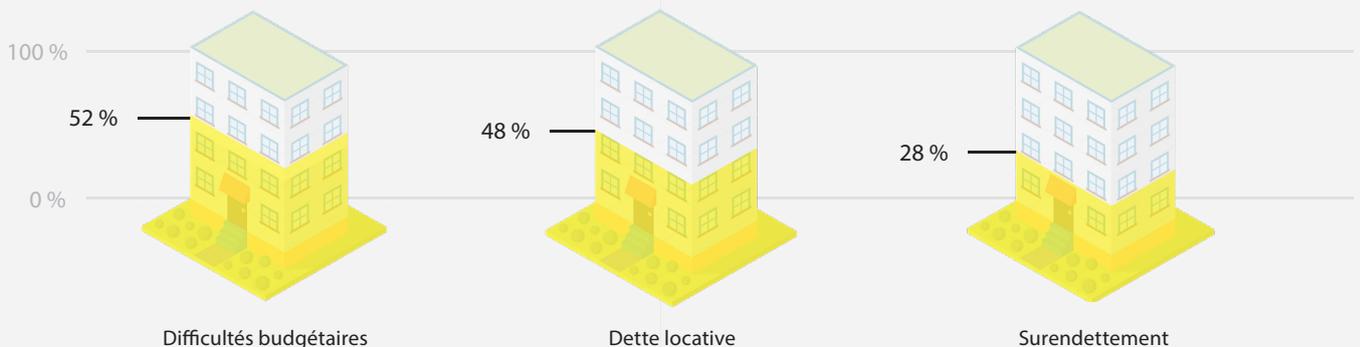
Tout comme l'ASLL financé par le Conseil Départemental, l'objectif de cet accompagnement est de soutenir l'accès ou le maintien dans le logement de publics fragilisés.

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

La méthode va évoluer à partir de 2018 mais cette année Interlogement93 était encore missionnée pour la réalisation de :

- Bilans diagnostics
- Mesures d'accompagnement social liées au logement de 3 à 18 mois

Principaux motifs à l'origine de l'accompagnement :



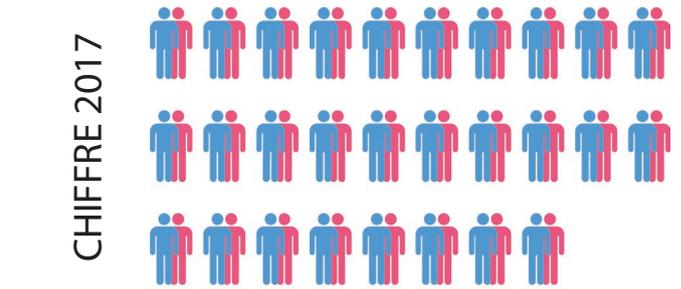
3. PEX-DDCH

Un dispositif expérimental de prévention des expulsions

En juin 2017, Interlogement93 est lauréat d'un appel à projet lancé par Droit de Cité Habitat visant à intervenir de façon précoce auprès des locataires en situation d'impayé de loyer.

Pour ce faire, Interlogement93 s'est associée à La Sauvegarde 93 afin de proposer un accompagnement ciblé sur des problématiques locatives naissantes, auprès d'un public salarié ou sans emploi depuis moins d'un an, locataire de tout secteur confondu sur le territoire d'Est Ensemble (Bagnolet, Bobigny, Bondy, Le Pré-Saint-Gervais, Les Lilas, Montreuil, Noisy le sec, Pantin et Romainville).

Le dispositif a commencé à se déployer au mois de novembre 2017.



28 Ménages

71 mois / mesures

La majorité des salariés sont suivis dans l'objectif d'un maintien dans le logement, à savoir le remboursement d'une dette de loyer et la prévention de l'expulsion locative (68% des ménages).

Ces ménages sont pour la plupart en difficultés financières, en raison d'une mauvaise gestion budgétaire et/ou de problèmes de santé qui ont un impact sur la situation professionnelle et financière. 56% du public est âgé de 46 à 65 ans.

4. L'Accompagnement vers et dans le logement (AVDL)

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

Interlogement93 est le seul opérateur de Seine-Saint-Denis à proposer un AVDL pour des ménages ne bénéficiant pas d'une reconnaissance du caractère prioritaire et urgent de leur situation dans le cadre d'un recours Dallo. Celui-ci est destiné aux ménages mis à l'abri par le 115-93 ou sortant de structures d'hébergement d'urgence (accompagnement « dans »).



145
DIAGNOSTICS
RÉALISÉS EN 2017
hausse de 33%

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

Le signalement de situations qualifiées de « proches du relogement » est effectué directement du plateau téléphonique 115 par les écoutants vers la coordination du dispositif AVDL.



84
MESURES « VERS »
LE LOGEMENT
hausse de 8%

L'accompagnement AVDL « Vers » consiste notamment en :

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

La durée moyenne entre le début d'une mesure « Vers » et le relogement est de 7 mois.

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



34
MESURES « DANS »
LE LOGEMENT

L'accompagnement AVDL « Dans » consiste principalement en :

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

La durée moyenne d'une mesure « dans » est de 5 mois.

L'équipe AVDL est constituée de 2 travailleurs sociaux, mis à disposition par les associations Amicale du Nid 93 et Empreintes, ainsi que 2 travailleurs sociaux salariés d'Interlogement93.



38
MÉNAGES
ACCOMPAGNÉS « VERS »
ONT ÉTÉ RELOGÉS DANS
L'ANNÉE

La durée moyenne entre l'enregistrement dans Syplo et la première proposition de logement est de 3 mois.

Sur l'ensemble des propositions logement reçues, 12% ont reçu un refus de la part de la famille et 28% n'ont pas abouti suite à un refus du bailleur (tous motifs confondus).

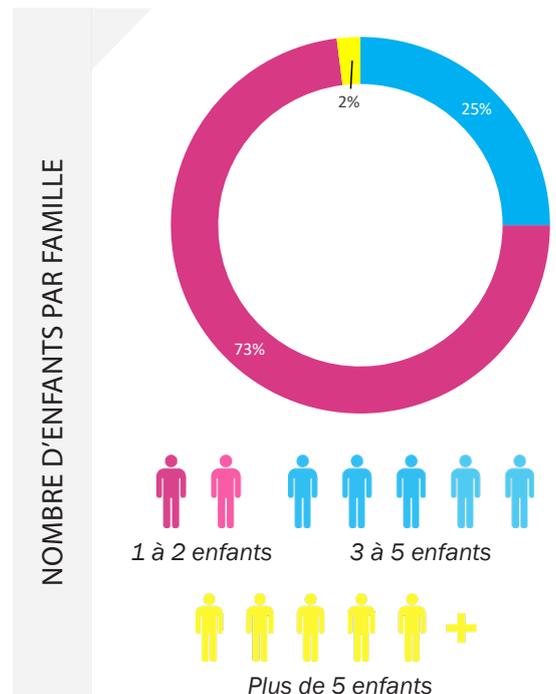
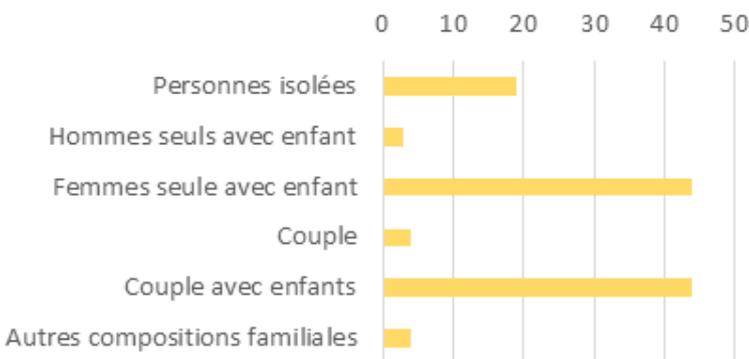
L'AVDL, un dispositif en articulation avec le SIAO et les opérateurs sociaux

3 CAS DE FIGURES



L'AVDL a vocation à intervenir soit en relais soit en complémentarité de l'accompagnement social global tel qu'assuré par les services sociaux de secteur ou les équipes d'accompagnement à l'hôtel des opérateurs associatifs.

Caractéristiques des familles accompagnées



1/4 des familles sont des familles nombreuses.

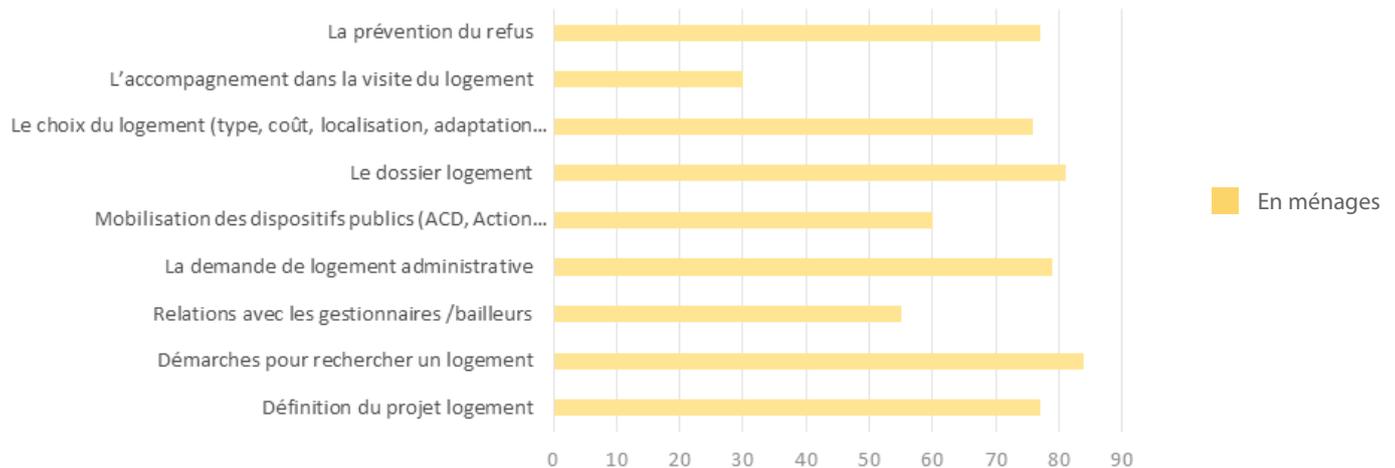
61% des ménages ont un salaire comme ressource principale, mais 1/3 des salariés disposent de moins de 800 € par mois.

Ces paramètres réduisent la probabilité de recevoir rapidement une proposition de logement adaptée à leur situation financière.

Outre les problématiques liées au « pouvoir » et « savoir » louer, un des enjeux de l'AVDL est de travailler avec la famille un projet logement adapté à sa situation, en cohérence avec l'offre proposée par le territoire ciblé. Cibler au mieux le projet logement permettra d'orienter les

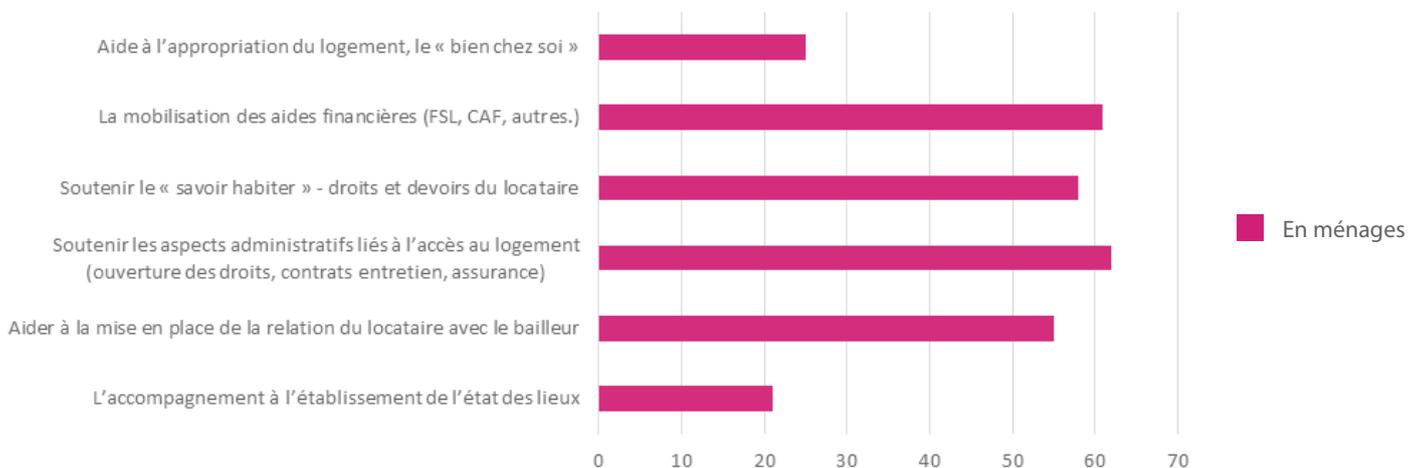
recherches, de solliciter les bons partenaires, de renseigner correctement la demande de logement social, d'anticiper les appréhensions ou points de blocage afin de réduire considérablement les des refus des bailleurs ou familles.

Les principaux axes de travail de l'AVDL « Vers »



Les principaux axes de travail de l'AVDL « Dans »

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



Les actions collectives

Certains ménages accompagnés en AVDL bénéficient des actions collectives mises en place au sein du pôle Habitat d'Interlogement93 et de l'Amicale du Nid 93. 2 projets ont été initiés en 2017 : un projet d'information/prévention autour de la santé, des droits (égalité, enfance, parentalité, travail, violences...), des accidents domestiques, de la consommation et de l'environnement, et un projet d'atelier collectif : « Comment se préparer pour accéder au logement ».

Ce dernier, co-porté par des travailleurs sociaux de l'AVDL mais aussi de l'équipe de l'accompagnement des ménages à l'hôtel d'Interlogement93, vise à développer le pouvoir d'agir des personnes en leur donnant accès à une information logement précise, actuelle et complète.

Des fiches outils ont été élaborées dans le courant du second semestre 2017. La séance collective d'information devrait être organisée courant 2018.

5. L'accès au logement

Élément fondateur du projet d'Interlogement93, le dispositif Accès logement a jusqu'en 2015 été considéré comme un service dédié aux associations du réseau. Depuis 2016, cette intervention est effectuée au titre du SIAO 93. En 2017, l'activité de l'Accès logement a été consacrée au relogement des

ménages sortants de tous dispositifs de mise à l'abri, structures d'hébergement et de logement d'insertion, implantés sur le territoire de la Seine-Saint-Denis et principalement financés par l'Etat.

L'identification des demandeurs prioritaires

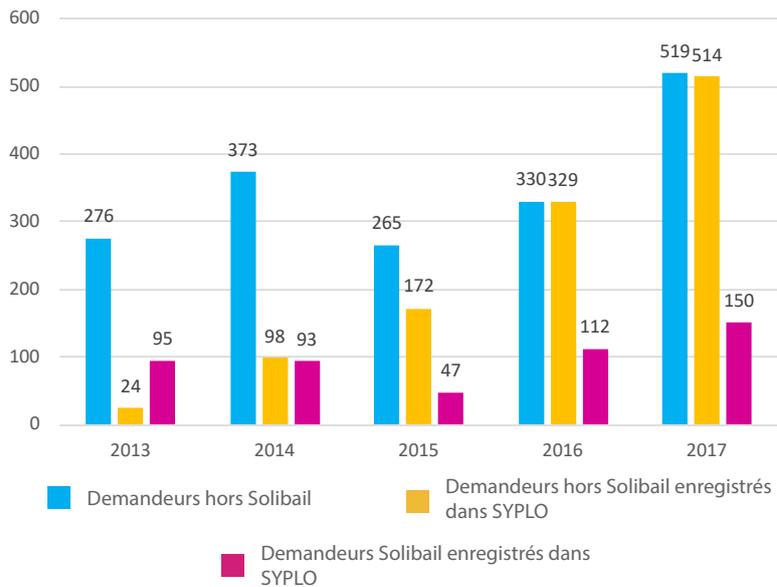
L'une des conditions premières pour l'accès au logement des ménages sortant de structures est leur inscription dans le système d'information « Syplo ». Les dossiers de ménages prêts au relogement sont adressés à l'équipe Accès logement par les travailleurs sociaux des structures d'hébergement au titre du SIAO mais aussi par d'autres professionnels du réseau d'Interlogement93, notamment dans le cadre du relogement par l'Accord collectif départemental.

sa pratique de relecture des dossiers logement en écartant l'enregistrement dans Syplo uniquement les demandeurs ne répondant pas aux critères légaux de l'accès au logement social : absence de régularité de séjour, absence de demande de logement social, absence d'avis d'imposition N-1 permettant de justifier des conditions de ressources. Une des conséquences de l'allègement de l'étude des dossiers est la réduction importante du délai entre le moment où la situation d'un demandeur est adressée au service Accès et le moment où il est enregistré sur Syplo : il est désormais d'une semaine en moyenne.

Depuis le 1er juin 2017, à la demande de la Drihl dans le cadre du protocole Syplo-SIAO, l'équipe Accès logement a allégé

Evolution du nombre de dossiers de demandeurs prioritaires reçus et enregistrés dans Syplo

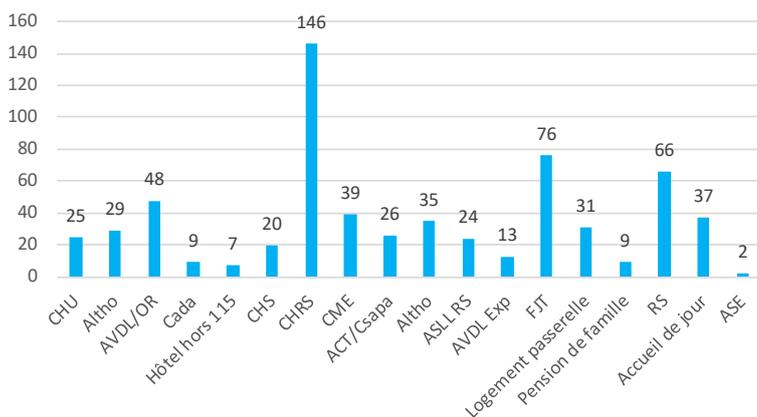
Certains ménages hébergés bénéficient de la reconnaissance PU-Dalo (caractère prioritaire et urgent au titre du Dalo) et sont de ce fait déjà identifiés dans Syplo à l'issue de la Comed. Il demeure toutefois pertinent que l'équipe Accès logement soit destinataire de la situation. En effet, cela permet de compléter le statut du ménage dans le logiciel, à savoir PU-Dalo et « sortant d'hébergement », ce qui le fait remonter dans la file d'attente des demandeurs prioritaires.



L'augmentation du nombre de dossiers portés à la connaissance de l'équipe Accès nous semble corrélée au travail de communication mené par Interlogement93 autour

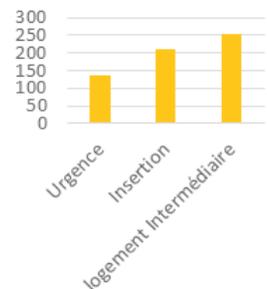
de l'accès au logement des ménages hébergés. En effet, 2014 et 2017 ont été deux années où les rencontres partenariales ont été particulièrement développées.

DEMANDEURS PAR DISPOSITIF EN 2017



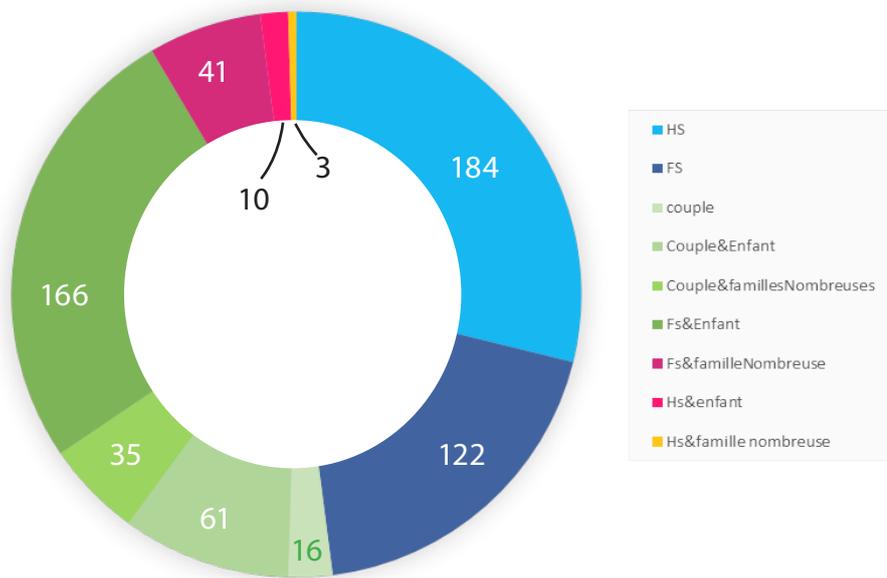
Les dispositifs ayant le plus augmenté leur transmissions au SIAO sont les CHRS, les Foyers de jeunes travailleurs et l'Altho.

DEMANDEURS PAR DOMAINE DE PRISE EN CHARGE



Caractéristiques des demandeurs prioritaires

Une majorité de demandeurs seuls et sans enfants

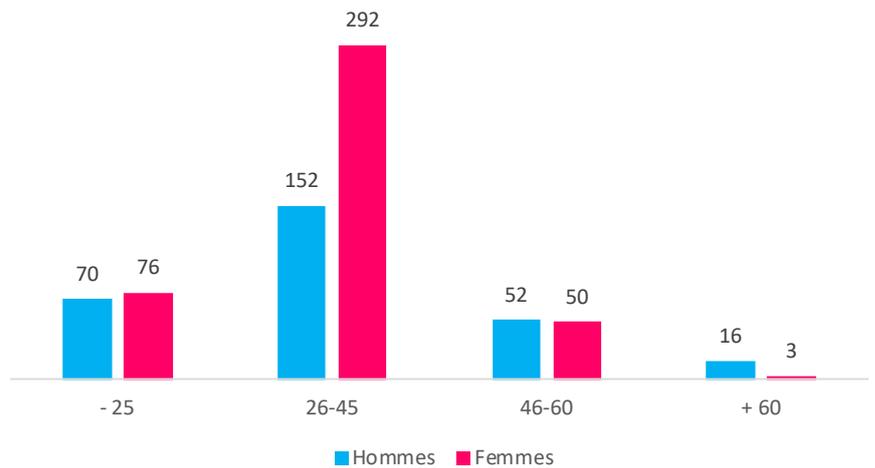


TYPOLOGIE DES DEMANDEURS

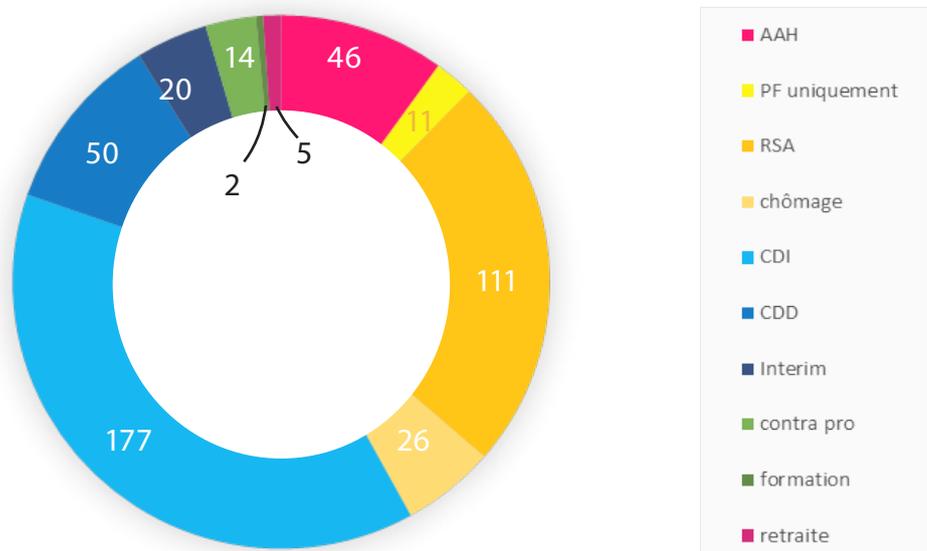
Les demandeurs seuls restent majoritaires en représentant un peu moins de la moitié des demandeurs, même si la tendance est à la légère baisse sur les 2 dernières années. Les femmes seules avec enfants représentent le tiers des demandeurs.

AGE DES DEMANDEURS

L'âge des demandeurs reste dans les mêmes tendances que pour l'année 2016, avec une large majorité de femmes, seules ou avec enfant, âgées de 26 à 45 ans.



Des origines des ressources en voie de diversification



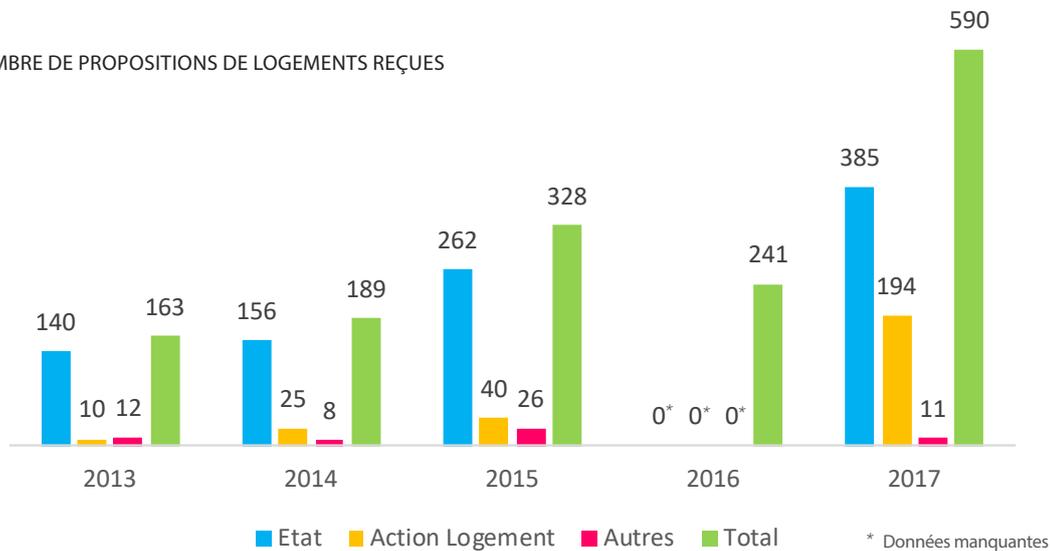
ORIGINE DES RESSOURCES DES DEMANDEURS

Nos propos introductifs concernant une identification plus précoce des ménages prêts au relogement par les travailleurs sociaux référents sont illustrés par le graphique ci-contre. On peut affirmer que la part de demandeurs non salariés a doublé par rapport à 2016. La hausse du nombre de demandeurs bénéficiaires de minimas sociaux nous permet d'émettre l'hypothèse que le revenu moyen des demandeurs est en baisse.

Les propositions de logements reçues

En 2017, 590 propositions de logements ont été reçues par l'équipe Accès logement (un ménage a pu recevoir plusieurs propositions) contre 241 en 2016 et 320 en 2015 (soit une augmentation de 87% entre 2015 et 2017).

EVOLUTION DU NOMBRE DE PROPOSITIONS DE LOGEMENTS REÇUES



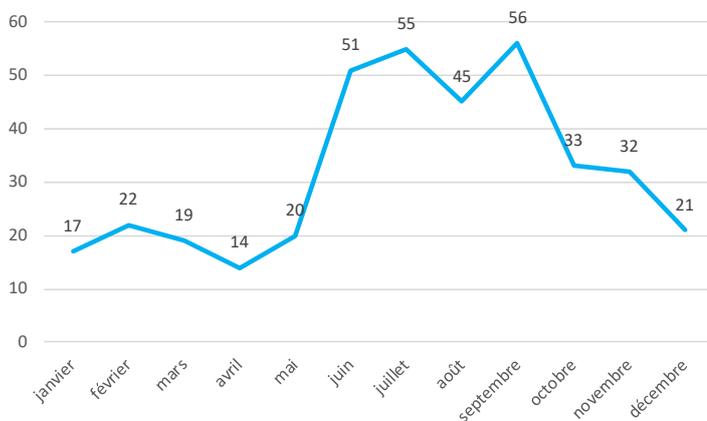
La réception des propositions de logements et leur taux de transformation

Depuis le 1er juin 2017, Interlogement93 fait le relais et supervise le traitement des propositions de logements mais n'assure plus le rôle d'intermédiaire pour la transmission des dossiers logements au Commission d'attribution logement (CAL) des bailleurs sociaux.

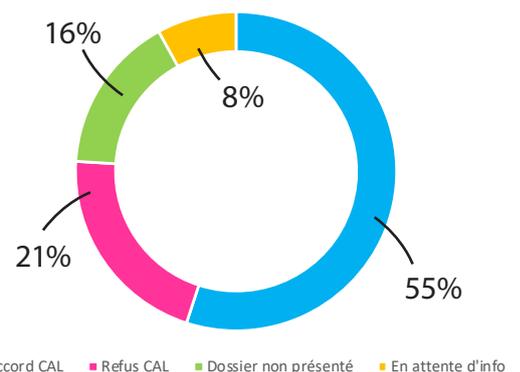
Cette évolution trouvait sa nécessité dans la hausse attendue du nombre de propositions de logements reçues, hausse liée à l'obligation qui s'impose à l'ensemble des contingents de reloger 25% de publics prioritaires, et dans la volonté de l'Etat

de rendre cette action au travailleur social en charge du suivi du ménage. Si le nombre de propositions de logements reçues continue de croître, Interlogement93 n'a pas pu constater les effets de cette obligation concernant les contingents des collectivités locales ou des bailleurs. L'hypothèse la plus probable est que ces contingents s'appuient sur leurs partenariats associatifs locaux. Il semblerait donc que l'obligation de la loi Egalité Citoyenneté n'ait pas encore été intégrée par l'ensemble des collectivités locales.

Les propositions de logements adressées par l'Etat en 2017



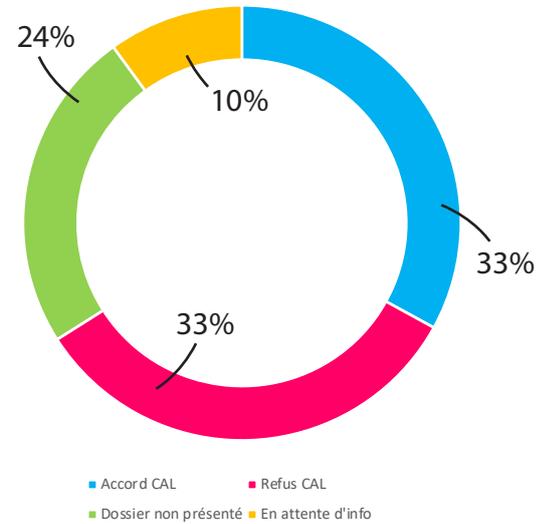
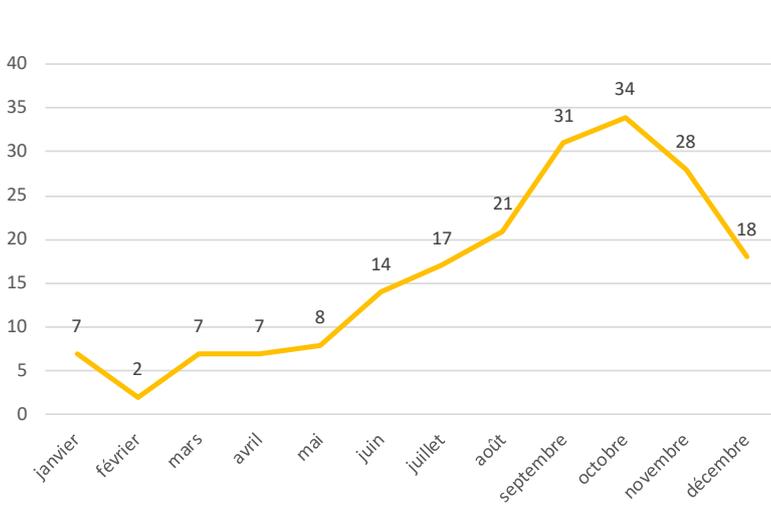
65% des propositions de logements reçues ont été émises par la Drihl



210 demandeurs prioritaires ont été relogés par le contingent préfectoral

Les propositions de logements adressées par Action Logement

Action Logement, par le biais de sa mission Dalou ou du GIP-HIS, a adressé 33% des propositions de logements reçues par le service.



Les dossiers non présentés aux bailleurs peuvent concerner plusieurs situations :

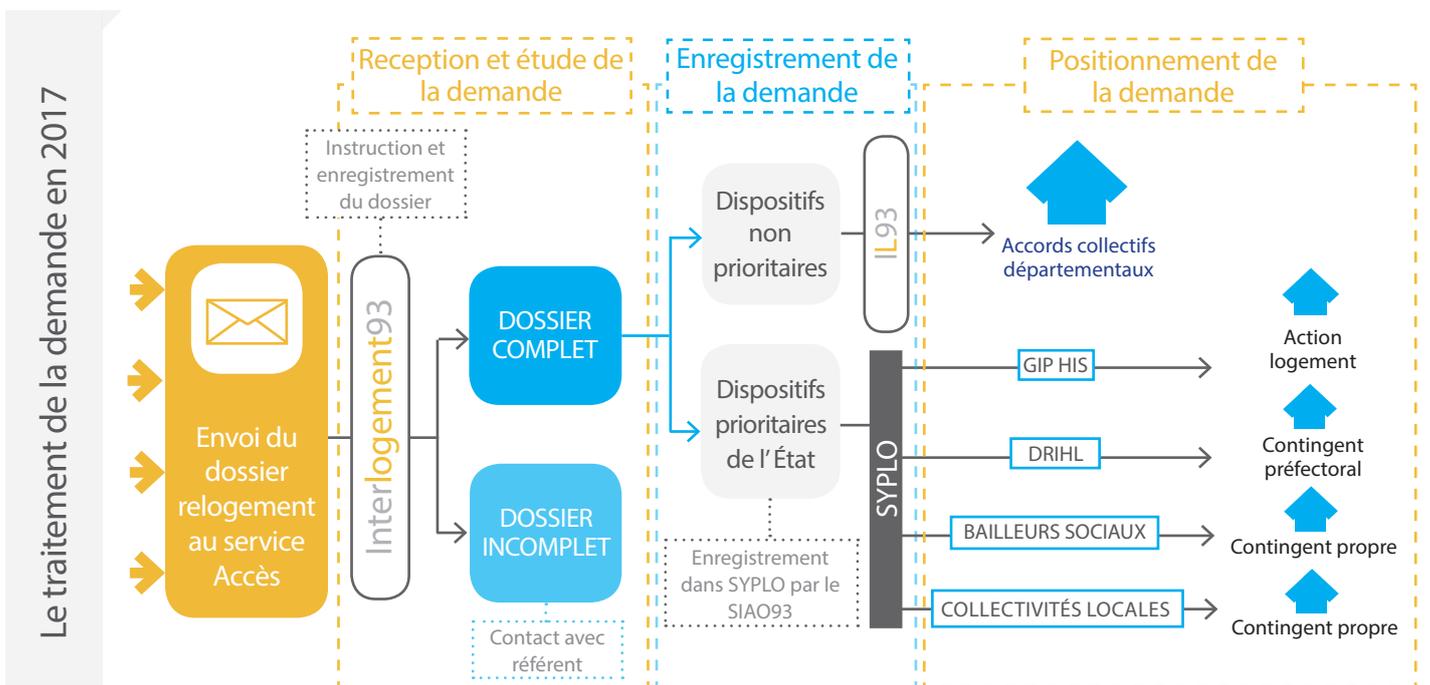
- Le demandeur a refusé la proposition logement, parfois de façon légitime, parfois de façon injustifiée ;
- Le logement a été repris par le bailleur suite à une annulation de congé du précédent locataire, ou il y a eu une proposition non adaptée à la situation ;
- Le dossier logement n'a pas pu être envoyé au bailleur dans les délais impartis.

Les refus CAL sont principalement argumentés par la situation financière des familles, les pratiques des bailleurs étant hétérogènes sur cette question : certains bailleurs sociaux acceptent des familles avec un reste pour vivre de 8€ par jour et par personne, quand d'autres vont jusqu'à 20€.

L'autre facteur bloquant en CAL est l'absence d'un des 2 avis d'imposition.

Le schéma de l'accès au logement des demandeurs prioritaires

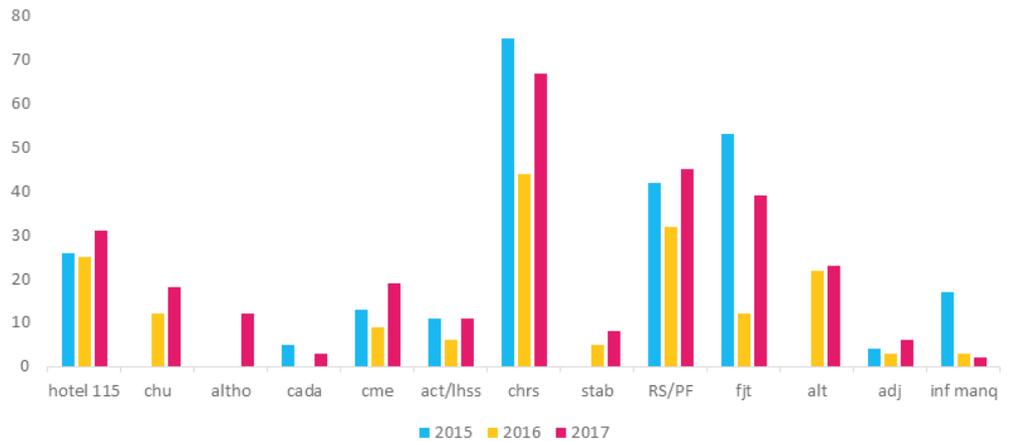
A noter que ce schéma ne concerne pas les demandeurs hébergés en Solibail, qui font l'objet d'un protocole spécifique porté par la Drihl Régionale.



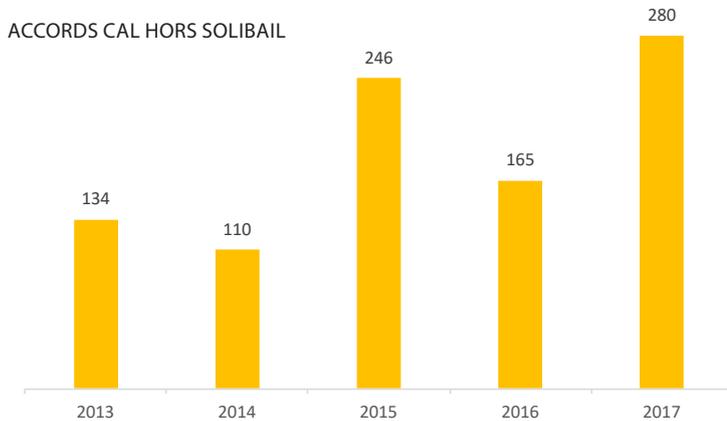
Le relogement des demandeurs

Qui sont les ménages relogés en 2017 ?

RELOGEMENT PAR DISPOSITIFS D'ORIGINE (EN MÉNAGES)



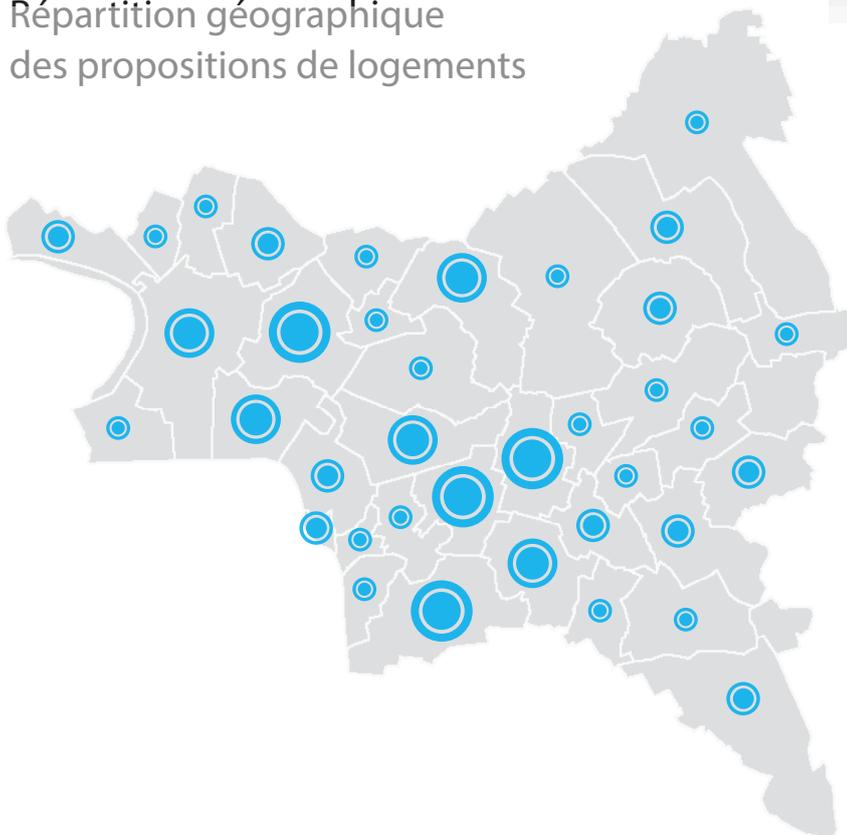
Evolution des relogements



Les échecs de relogement

- 40%** des échecs résultent d'une décision du bailleur social, étayée par le motif des ressources
- 32%** en raison d'un défaut de contact ou d'actualisation du dossier pour la CAL
- 20%** suite à un refus du candidat non justifié
- 9%** du fait d'une erreur de positionnement

Répartition géographique des propositions de logements



- + de 40 propositions
- Entre 31 et 40 propositions
- Entre 16 et 30 propositions
- Entre 1 et 15 propositions

II LES POLITIQUES PUBLIQUES LOCALES POUR LE LOGEMENT DES PERSONNES DÉFAVORISÉES

En tant qu'association défendant les personnes en situation d'exclusion par le logement, Interlogement93 est partie prenante des espaces inter-institutionnels mis en place par les politiques publiques. Aux côtés des services de l'État, 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.

Les Conférences intercommunales du logement (CIL)

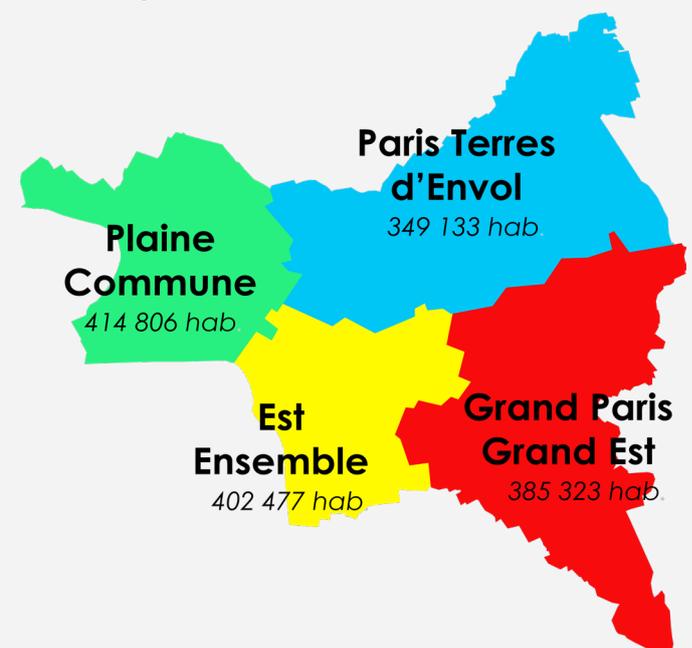
Dès la fin 2016, les 4 Etablissements publics de coopération intercommunale de la Seine-Saint-Denis (et établissements publics territoriaux de la Métropole du Grand Paris) que sont Est-Ensemble, Grand Paris Grand Est, Plaine Commune et Terre d'Envol, ont initié les travaux des Conférences Intercommunales du Logement.

Créées par la loi Alur, les CIL ont notamment pour missions d'élaborer une Convention intercommunale d'attribution (CIA) et de mettre en place un Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information aux demandeurs.

Les CIA ont vocation à remplacer l'Accord collectif départemental.

Avec la loi Egalité citoyenneté, la mise en place des CIL est l'un des leviers du décloisonnement du sujet de l'accès au logement des personnes sans logement ou mal logées. Traditionnellement prérogative de l'État, mais également du Conseil Départemental dans le cadre du Plan départemental pour l'accès au logement et à l'hébergement des personnes défavorisées, confortée par une vision intramuros des élus locaux, on assiste en 2017 aux débuts d'une mutation systémique des politiques de l'accès au logement, où chacune des parties prenantes est invitée à décentrer son point de vue.

Suivant les configurations, Interlogement93 et plus généralement les représentants associatifs participent soit aux séances trimestrielles d'élaboration des documents, soit aux séances plénières annuelles de la CIL. Quel que soit le



degré d'implication, au sein de chacune des CIL, la position d'Interlogement93 vise à déconstruire les représentations négatives des participants vis-à-vis des publics prioritaires et à plaider pour un meilleur accueil des ménages hébergés aux ressources modestes, dont beaucoup sont des familles monoparentales.

Le Comité régional pour l'hébergement et l'habitat (CRHH)

Membre du Comité régional pour l'hébergement et l'habitat, Interlogement93 a contribué aux travaux engagés en 2017, dont le Plan régional habitat hébergement en novembre 2017. A l'échelle départementale, Interlogement93 est partie prenante du comité du PDALHPD.



III LE MOUVEMENT ASSOCIATIF ŒUVRANT POUR L'ACCÈS AU LOGEMENT DES PERSONNES MAL LOGÉES OU SANS LOGEMENT

Le Comité de veille Dalo

Le Comité de veille Dalo a pour objet de veiller à la bonne application du droit au logement opposable.

Il s'est constitué, début 2013, à l'initiative d'Interlogement93 et sous l'impulsion de la Fédération des acteurs de la solidarité, de la Fondation Abbé Pierre, du Secours Catholique et de la Fapil IDF.

Il s'agit d'un collectif d'une vingtaine d'associations œuvrant pour le droit au logement dont l'objectif est de veiller à la mise en œuvre effective de ce droit opposable pour les personnes les plus fragilisées et l'accès au logement dans le département de la Seine-Saint-Denis.

En 2017, le Comité de veille a mené et diffusé une enquête portant sur l'enregistrement et le renouvellement de la demande de logement social (DLS) par les services logement des communes du 93.

Cette enquête a mis en avant :

- La préférence communale comme une notion existante dès le dépôt de la DLS ;
- L'opacité de l'interaction Système national d'enregistrement / fichiers communaux ;
- Le manque d'information pour les demandeurs sur l'état d'avancement et les critères de priorité appliqués ;
- Les délais hétérogènes d'enregistrement des dépôts et renouvellement des DLS.

Les formations sur l'accès au logement des ménages hébergés

En 2017, 6 sessions de formation se sont déroulées dans les locaux d'Interlogement93. Ces sessions ont concerné 130 professionnels inscrits représentant une cinquantaine de structures sociales.

7 sessions de présentation hors les murs ont été organisées au sein de structures d'hébergement, pour une moyenne d'une dizaine de participants.

La Commission technique logement (CTL)

Depuis le dernier trimestre 2017, des professionnels du réseau (et notamment de la Commission Logement) et de l'équipe Accès logement d'Interlogement93 organisent la nouvelle Commission technique logement (CTL). Le principe consiste en la présentation des situations de ménages pour lesquelles les travailleurs sociaux rencontrent des difficultés d'ordre administratif (mariage, divorce, enfants...) ou liées à l'accompagnement social (appréciation du « prêt au relogement » notamment). Entre pairs, et en lien avec l'équipe Accès logement d'Interlogement93, une réflexion et des conseils portant sur les actions à mettre en œuvre sont proposés.

IV LES DISPOSITIFS INTERINSTITUTIONNELS POUR L'ACCÈS OU LE MAINTIEN DANS LE LOGEMENT DES MÉNAGES PRÉCAIRES

La Commission de médiation Dalo (Comed)

Depuis 2007, Interlogement93 participe aux commissions de médiation Dalo de la Seine-Saint-Denis au titre d'un des collègues associatifs.

En 2017, 4 professionnels représentant Interlogement93 ont participé aux séances hebdomadaires de la Comed visant à examiner les recours des demandeurs sollicitant une reconnaissance du caractère prioritaire de leur demande de logement.

Interlogement93 entend que la reconnaissance Dalo soit accordée sur la base du cadre prévu par la loi. Or, depuis quelques mois, la Comed questionne les démarches de recherche de logement comme les saisines du SIAO, l'enregistrement dans Syplo accordé de fait aux ménages hébergés sur demande du référent social. Interlogement93 s'érige d'une part contre le fait d'ajouter le critère du recours à un travailleur social, et d'autre part que l'enregistrement dans le Syplo soit considéré comme un relogement en cours. Interlogement93 considère que le cadre légal précise déjà les conditions de reconnaissance Dalo

pour les ménages hébergés, à savoir 6 mois de présence en structure d'hébergement ou 18 mois en structure de logement d'insertion.

13039 recours reçus en 2017 ;

3 785 décisions favorables, portant à 26 812 le nombre de ménages reconnus Dalo en Seine-Saint-Denis ;

8494 décisions sont défavorables. Il s'agit la plupart du temps de demandeurs n'entrant pas dans les critères du Dalo, ou n'ayant pas fourni l'ensemble des documents prouvant le caractère prioritaire et urgent de leur demande de logement ;

338 demandes sont sans objet. 32 dossiers contentieux ont été reçus en 2017.

Le service instructeur de la Comed est Docapost depuis 2015.

La Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (Ccapex)

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

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

La Commission Accord collectif départemental (ACD)

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



PERSPECTIVES

2018

Au cours de l'année 2017, le fonctionnement du process logement et du traitement des dossiers des demandeurs a été redéfini et clarifié. L'année 2018 sera une année de consolidation du processus.

Du côté de l'équipe Accès logement, l'ensemble des objectifs de l'année 2017 ont été atteints mais nécessitent d'être maintenus pour 2018 :

- Accroissement du nombre de demandeurs prioritaires identifiés : il s'agit d'augmenter le nombre d'enregistrements dans le système d'information Syplo ;
- Organisation de séances mensuelles de formation à l'attention des travailleurs sociaux du territoire.

Ces deux objectifs contribuent à augmenter le nombre de décisions favorables de la part des bailleurs sociaux, permettant ainsi de réduire les durées de séjour en structure d'hébergement des demandeurs prioritaires.

Du côté des dispositifs d'accompagnement social, il s'agira en 2018 de maintenir la belle dynamique de 2017, de confirmer l'implantation du dispositif expérimental de prévention des expulsions locatives et de créer les conditions opérationnelles de la mise en oeuvre accélérée du Logement d'abord.

Les adhérents d'Interlogement93

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

30, Boulevard Chanzy
93100 Montreuil
Tel : 01 41 58 61 45
Fax : 01 41 58 61 46
info@interlogement93.net

Interlogement93
