

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

Interlogement93

SOMMAIRE

INTRODUCTION	2
RAPPORT MORAL	3
RÉSEAU	4

LE 115



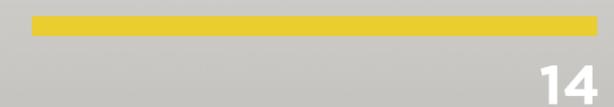
HÉBERGEMENT LOGEMENT



OSSIAT



ACCOMPAGNEMENT



PÔLE LOGEMENT



BILAN



INTRODUCTION GÉNÉRALE

L'année 2020 est à de nombreux égards particulière, à la fois du fait des problématiques rencontrées, mais aussi du fait des solutions et énergies qu'elle a pu révéler. À travers ce rapport d'activité, nous allons donner à voir les effets de la crise sanitaire sur le champ de l'hébergement/logement, et plus particulièrement sur les activités portées par Interlogement93 et son réseau en Seine-Saint-Denis.

Cette année 2020 devait être l'occasion de fêter les 30 ans de la création de notre association. Nous aurions sans doute préféré que son objet ait disparu du fait de la résorption du mal-logement, mais les raisons qui ont poussé quelques associations du département à se réunir en 1990 pour plaider et porter le droit au logement pour tous, tel qu'il est inscrit dans la Constitution française, sont toujours aussi prégnantes voire se renforcent.

Nous débutons cette année 2020 avec un peu plus de personnes mises à l'abri que l'année précédente, un peu plus de places d'hébergement du fait de quelques pérennisations accordées en fin d'hiver 2019 et un volume de solutions de relogement qui lui aussi évoluait plutôt à la hausse d'un exercice à l'autre. Cette augmen-

tation des réponses du territoire ne devait pas cacher celle de la demande qui évoluait elle aussi, mais un peu plus vite, et le résultat de ces deux tendances cumulées qui produisait chaque année davantage de demandes non pourvues, quel que soit le maillon de la chaîne de la mise à l'abri jusqu'à l'accès au logement.

L'état d'urgence lié à la crise sanitaire décrété en mars 2020 est venu largement reconsidérer ces éléments de contexte puisqu'à compter du 1^{er} confinement le mot d'ordre « zéro personne à la rue » a quasiment été suivi d'effets. Pour la première fois depuis de nombreuses années (hors épisodes de grands froids qui ne s'étendent généralement pas sur plus de quelques jours), le 115 a pu jouer un rôle de mise à l'abri systématique de toutes les personnes en demande y compris des hommes et des femmes isolés. L'effort consenti par l'État doit être reconnu, car il est considérable. Non seulement du point de

INTRO

vue de la mise à l'abri hôtelière qui a connu une augmentation historique passant de 50.000 à 60.000 nuitées quotidiennes au niveau régional et de 9.500 à 12.500 au niveau départemental, mais aussi concernant l'hébergement hivernal dont la très grande majorité des places a été prolongée de l'hiver 2019/2020 à l'hiver 2020/2021. Les difficultés se sont alors davantage cristallisées sur les structures d'hébergement qui ont dû geler les admissions pour des raisons sanitaires, notamment dans les structures collectives. Les attributions de logements, qu'ils soient pérennes ou de transition, ont été elles aussi très impactées par les mesures de restrictions. Les chiffres donnés par les services de l'État évoquent environ 20% de baisse des attributions en 2020 et une baisse aussi très importante de la construction. Les défis pour 2021 se révèlent donc majeurs au niveau national, régional, mais surtout départemental si nous voulons collectivement transformer ces réponses de crise en solutions durables.

Concernant les services d'Interlogement93, l'impact de la crise sanitaire a aussi été fortement ressenti et a nécessité de nouvelles réponses. Tout d'abord pour le SIAO et en particulier sur le plateau téléphonique du 115 où les conséquences du 1^{er} confinement se sont rapidement révélées dans les messages de détresse de ménages bloqués dans leurs chambres d'hôtel sans aucune ressource, nécessitant notamment du lait infantile et des couches pour les bébés, mais assez rapidement des denrées alimentaires et des produits d'hygiène pour toute la famille. Les effets conjugués des fermetures de nombreux lieux de distribution alimentaire, de la

diminution de l'accessibilité des accueils de jour et de la mise à l'arrêt de certaines activités économiques « parallèles », ont eu des conséquences immédiates sur un nombre très important de ménages. Le réseau Interlogement93 a tenté de pallier au moins partiellement cette situation en proposant des réponses concrètes à ces difficultés à travers des opérations massives de distributions de colis alimentaires et de chèques services auprès des ménages à l'hôtel. L'ensemble des salariés de l'association, mais aussi une grande partie des associations adhérentes et autres partenaires et bénévoles se sont mobilisés à travers des dons de ressources, des prêts de véhicules et surtout du temps de mobilisation, qui ont permis d'assurer un filet de sécurité alimentaire à des milliers de ménages du mois de mars au mois de septembre 2020.

Nous avons par ailleurs maintenu une activité d'accompagnement des ménages sur l'ensemble de nos dispositifs d'intervention sociale en mobilisant le travail à distance pour toutes les activités qui le permettaient. Nous avons aussi reconfiguré l'aménagement de nos locaux afin de pouvoir maintenir un accueil physique sécurisé pour les situations les plus fragiles et/ou urgentes. Les impacts de la crise sanitaire sur l'ensemble des dispositifs ont été importants. Dans ce contexte, si nous n'avons pas toujours atteint les objectifs que nous nous étions fixés, la mobilisation de l'ensemble des salariés a permis de limiter les conséquences sur la vie des ménages.

Maxence Delaporte
Directeur général adjoint

RAPPORT MORAL

En 2020, Interlogement 93 a fêté ses 30 ans, et de quelle manière ! La crise sanitaire nous aura permis, au lieu d'organiser des rendez-vous de prestige comme nous l'envisagions pour marquer ce jalon, de nous rappeler les fondements de notre association, l'engagement citoyen et la solidarité, et de les faire vivre comme au premier jour de notre existence.

Dans ce contexte inédit, l'association s'est en effet très vite engagée, avec d'autres associations du réseau, pour satisfaire aux besoins immédiats des personnes mises à l'abri, et de celles qui justement n'ont pas pu l'être : toutes les personnes connues du 115, qui vivaient d'expédients, d'emplois très précaires, de l'économie souterraine, et qui, du jour au lendemain, ont perdu toutes leurs ressources ont appelé le 115 pour demander tout simplement de quoi manger.

En quelques heures, Interlogement93, avec la coopération du Samusocial 93, a su improviser, puis organiser, une plate-forme de distribution de produits de première nécessité (alimentation, hygiène) pour les ménages à l'hôtel et sans-abri, collectant des produits, transformant les bureaux en magasin et en quais de conditionnement et d'expédition. Cette plate-forme a continué son activité, 7 jours / 7, jusqu'en septembre 2020, moment où les associations de secours alimentaires ont pu prendre le relais. L'association a

également été chargée par l'État de la distribution de titres-services à ces mêmes familles.

En parallèle, l'association s'est totalement réorganisée pour fonctionner en télétravail, sauf le 115 bien entendu. Elle a développé soudainement son activité avec les hôtels (passée de 10 000 nuitées quotidiennes à près de 13 000 en quelques jours, les hôtels ayant réorienté leur activité du fait du confinement). Elle a renforcé l'observation sociale pour alerter les pouvoirs publics sur la situation des ménages et peser de tout son poids pour obtenir, par exemple, le maintien des places hivernales tout au long de l'année afin qu'aucun ménage ne soit remis à la rue en pleine pandémie.

En se mobilisant pour répondre aux besoins immédiats et orienter à l'hôtel et ainsi éviter toute dégradation de la situation des ménages, en agissant pour faire évoluer les politiques publiques afin de maintenir les dispositifs d'hébergement et éviter toute remise à la rue, en animant le réseau tant dans la plate-forme que dans l'élaboration de nos revendications, Interlogement93 a bien répondu à sa raison d'être : agir en vue de l'insertion par le

logement des ménages qui en sont exclus. Je tiens à exprimer toute la gratitude du conseil d'administration à tous ceux qui ont contribué à ce travail remarquable : les salariés, leurs proches qui les ont soutenus et qui se sont mobilisés avec eux, les bénévoles qui sont venus aider, les adhérents qui ont fait vivre le réseau.

Mais ce n'est pas tout ! Par-delà la pandémie, le confinement, et l'activité extraordinaire qu'ils ont engendrée, Interlogement93 a poursuivi son action habituelle.

En tant qu'association fédérative, la contribution aux réflexions du secteur sur le futur service public de la rue au logement, sur l'évolution de la gouvernance des SIAO et l'organisation régionale, sur l'observation sociale au niveau francilien et les outils qui la soutiennent ont été les principaux thèmes de l'année. Interlogement93 et ses adhérents ont également rencontré le conseil départemental à propos des restrictions budgétaires imposées pour la deuxième année consécutive aux gestionnaires d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL), mais sans obtenir d'évolution significative.

Il faut bien reconnaître cependant que la pandémie a considérablement gêné le déploiement de certains de nos projets, en particulier l'expérimentation en cours sur la participation des usagers que le confinement, puis l'instauration de jauges ont arrêtée alors que le premier groupe de travail (consacré à l'accompagnement social) venait de produire ses premières recommandations.

La période de crise sanitaire a aussi ralenti ou perturbé la vie associative. Si les réunions des instances de gouvernance se sont maintenues à distance grâce à la visioconférence, les rendez-vous du réseau associatif (petits déjeuners, journées réseau) ont été suspendus. Les réunions des commissions du réseau ont été réduites au maintien des liens entre les professionnels des associations adhérentes. La refonte du projet associatif a également dû être reportée. Mais c'est l'opérateur Interlogement93 que l'année 2020 aura le plus bouleversé : Interlogement93 a en effet élaboré, en réponse à l'appel à manifestation d'intérêts

lancé au niveau régional un projet de création d'une plateforme d'accompagnement social des ménages à l'hôtel (Pash) qui a été retenue par la Drihl. Si celle-ci s'est montrée sensible la qualité de l'ingénierie proposée, elle n'a pas manqué non plus de souligner l'ampleur de la transformation que ce projet représente pour Interlogement93, puisque nos effectifs vont s'accroître de quelques 70 postes dans le cadre de cette prestation. C'est pourquoi, dès l'été 2020, nous avons commencé à réfléchir aux évolutions à apporter à nos fonctions supports pour parvenir à bien initier ce projet. Nous avons notamment transformé l'unique direction des ressources humaines, de l'administration et des finances en deux directions séparées et renforcé les postes de direction et d'encadrement. C'est aussi pour installer la Pash que nous louons désormais des bureaux à Rosny-sous-Bois.

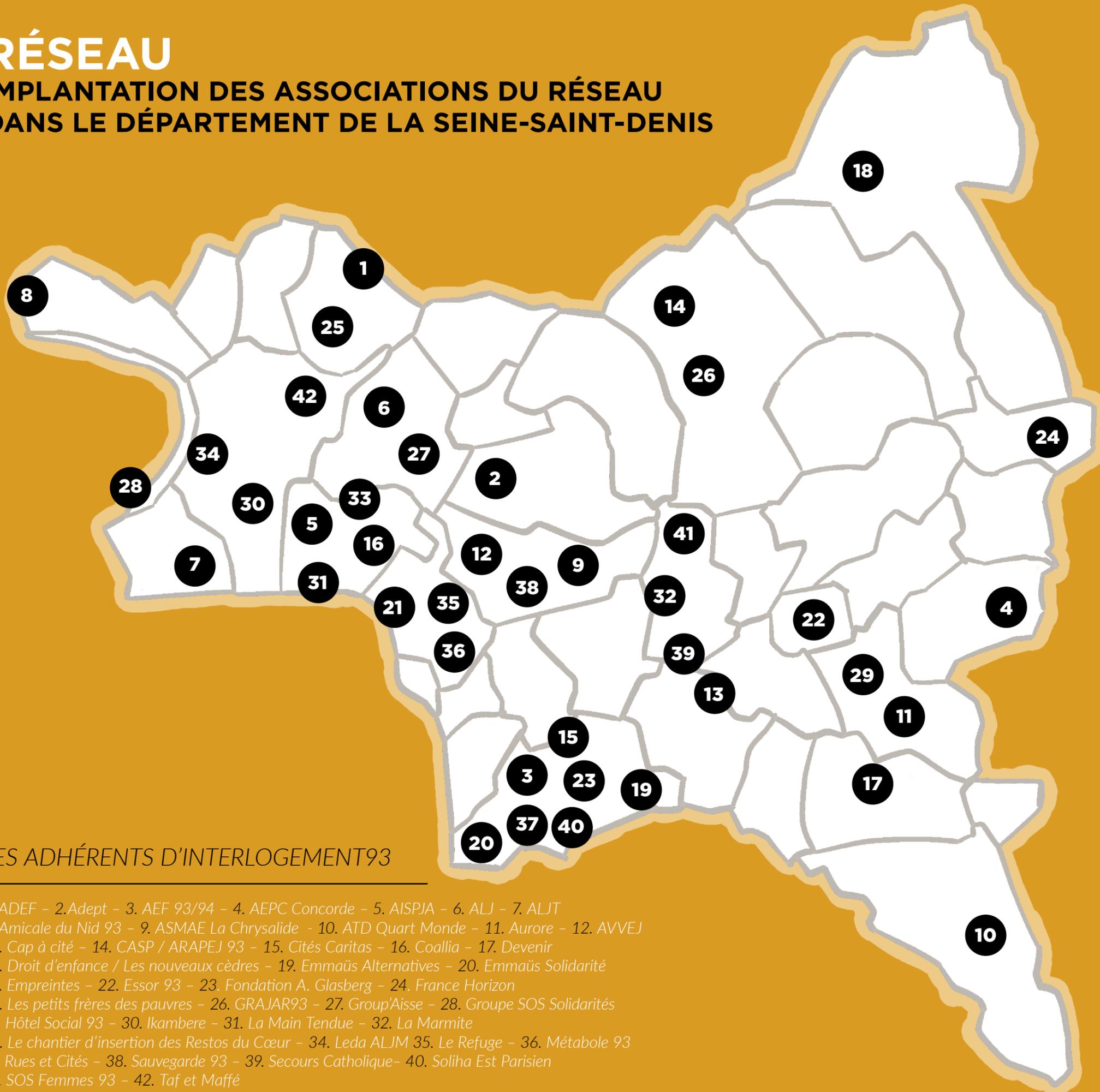
Nous regrettons cependant le changement de pied opéré par les services de l'État quant au pilotage du projet Emile (Engagés pour la Mobilité et l'Insertion par le Logement et l'Emploi) qui s'est traduit par l'éviction de toutes les associations qui réalisaient l'accompagnement des ménages en amont et en aval de leur projet d'installation en province au profit d'un unique opérateur public, comme si les associations étaient responsables du manque de mobilité pendant cette période de confinement et de la disparition des perspectives d'emploi sur les territoires concernés, consécutive à la réduction drastique de l'activité économique dans certains secteurs clés comme l'aéronautique.

En conclusion, je n'hésite pas à affirmer qu'Interlogement93 est solide, s'est développé en 2020, et va encore croître en 2021, malgré cette pandémie. Je ne m'en réjouis pas cependant, car je n'oublie pas que, si Interlogement93 va bien, c'est que le territoire lui va mal, que la précarité est là, qu'elle monte et que la crise économique qui va succéder à la crise sanitaire ne présage rien de bon pour les ménages que nous accompagnons ou que nous allons devoir accompagner.

Gérard Barbier
Président

RÉSEAU

IMPLANTATION DES ASSOCIATIONS DU RÉSEAU DANS LE DÉPARTEMENT DE LA SEINE-SAINT-DENIS



LES ADHÉRENTS D'INTERLOGEMENT93

1. ADEF - 2. Adept - 3. AEF 93/94 - 4. AEPC Concorde - 5. AISPJA - 6. ALJ - 7. ALJT
8. Amicale du Nid 93 - 9. ASMAE La Chrysalide - 10. ATD Quart Monde - 11. Aurore - 12. AVVEJ
13. Cap à cité - 14. CASP / ARAPEJ 93 - 15. Cités Caritas - 16. Coallia - 17. Devenir
18. Droit d'enfance / Les nouveaux cèdres - 19. Emmaüs Alternatives - 20. Emmaüs Solidarité
21. Empreintes - 22. Essor 93 - 23. Fondation A. Glasberg - 24. France Horizon
25. Les petits frères des pauvres - 26. GRAJAR93 - 27. Group'Aisse - 28. Groupe SOS Solidarités
29. Hôtel Social 93 - 30. Ikambere - 31. La Main Tendue - 32. La Marmite
33. Le chantier d'insertion des Restos du Cœur - 34. Leda ALJM - 35. Le Refuge - 36. Métabole 93
37. Rues et Cités - 38. Sauvegarde 93 - 39. Secours Catholique - 40. Soliha Est Parisien
41. SOS Femmes 93 - 42. Taf et Maffé

Pilier fondateur de l'association qui fédère, depuis près de 30 ans, plus de 40 associations du département, l'animation du réseau favorise la connaissance et la compréhension mutuelle des acteurs locaux de l'hébergement et du logement. Elle contribue en outre à fluidifier la coopération et le travail partenarial entre les différents acteurs de la lutte contre l'exclusion sociale sur le territoire.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION PAR COLLÈGES AU 31 DÉCEMBRE 2020

Associations accompagnant ou hébergeant des adultes de plus de 26 ans

Olivier FEBVRE, **Aurore**
Armand N'ZOULOU, **Le Refuge**
Gérard BARBIER, **Hôtel Social 93**
Virginie-Marie CHASTAGNER, **La Sauvegarde 93**
Christophe BONHOMME, **Cités Caritas**
Virginie MAZI, **Groupe SOS Solidarités**
Florence GIANCATARINA, **France Horizon**
Marie-Christine MOURGUE, **SOS Femmes 93**
Jean SOULEYREAU, **Emmaüs Solidarité**

Associations accompagnant ou hébergeant des jeunes de moins de 26 ans

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

Personnes physiques

Bernard MOULIN
Patrice FLEURY

Membres du bureau

Gérard Barbier, **Président**
Patricia LEGER, **Vice-présidente**
Patrice FLEURY, **Secrétaire**
Virginie MAZI, **Secrétaire adjointe**
Juliette FOUCHE, **Trésorier**
Marie-Laure ECOTO, **Trésorière adjointe**
Jean-Claude Corazza
Armand N'Zoulou

6

réunions
du bureau

8

réunions
du Conseil
d'administration

1

Assemblée
générale

ENJEUX & MOBILISATION

Depuis le début de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19, Interlogement93 s'est mobilisé pour venir en aide aux personnes en situation de rupture alimentaire.

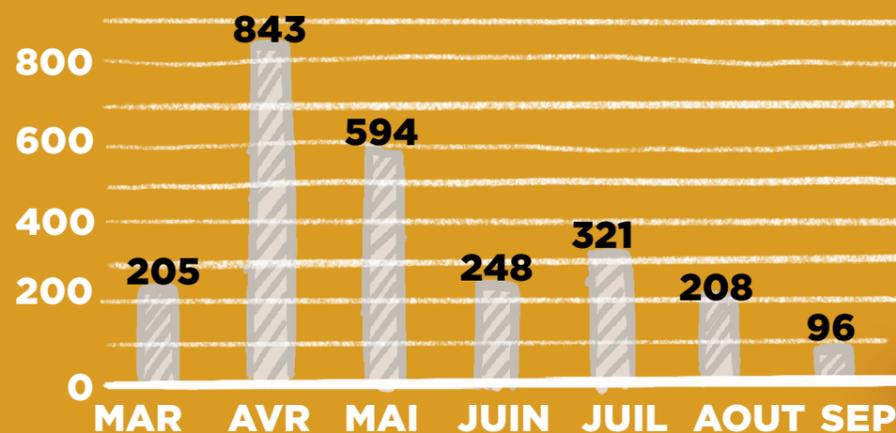
Dès le 17 mars 2020, le 115 de Seine-Saint-Denis s'est inquiété de la situation des ménages mis à l'abri en hôtel 115 et la disparition des faibles revenus qui permettent aux ménages de subvenir à leurs besoins. Quelques jours plus tard, cette inquiétude s'est confirmée et les premiers ménages ont fait appel au 115 en signalant une pénurie totale de denrées alimentaires. La mise en œuvre des mesures de confinement a eu des impacts directs sur la situation des ménages les plus pauvres (fermeture totale ou partielle de nombreux centres de distribution, des cantines scolaires, pertes de revenus liées à l'arrêt du travail non déclaré dans certains secteurs pendant le confinement tels que les services à la personne ou la restauration, perte

7939 personnes ont pu recevoir un colis alimentaire pendant la période, dont 47% d'enfants.

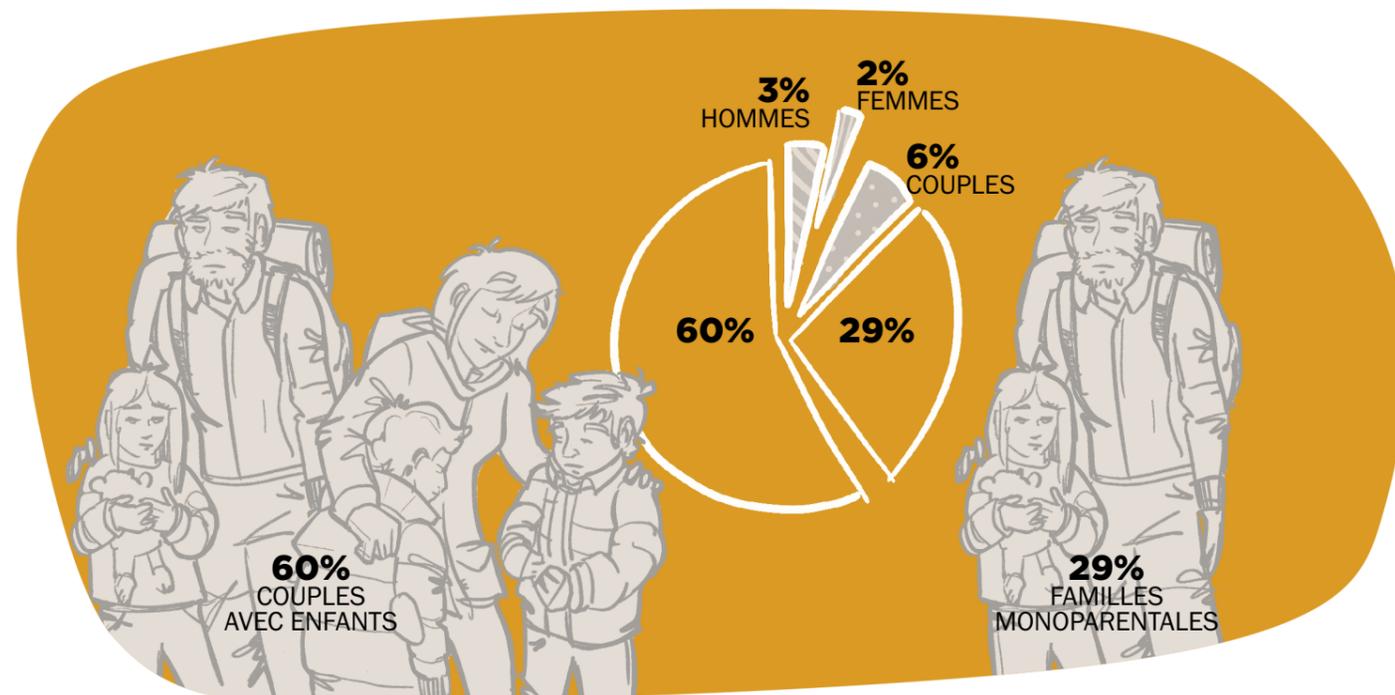
des revenus informels, arrêt immédiat des contrats d'intérim...).

L'association a souhaité répondre à ces alertes par la mise en place d'une plateforme de distribution de colis alimentaire à destination des publics mis à l'abri à l'hôtel. Avec le soutien du réseau Interlogement93, de la Préfecture de Seine-Saint-Denis, du Samu Social de Paris, de la Fondation Abbé Pierre et de nombreux partenaires du secteur, 2515 colis

2515 colis ont été distribués à l'hôtel entre le 17 mars et le 11 septembre 2020



Réseau > Nombre de colis distribués par mois en 2020



Réseau > Composition familiale des ménages bénéficiaires des colis

ont été distribués à l'hôtel entre le 17 mars et le 11 septembre 2020.

Le plateau téléphonique 115 est à l'origine de la majorité des demandes de colis alimentaires ainsi que les équipes d'interventions sociales d'Interlogement93. Grâce à la mobilisation des partenaires pour l'approvisionnement des denrées, des salariés volontaires pour la préparation des colis, de bénévoles et de la Ressourcerie « 2mains » d'Aulnay-sous-bois, 7939 personnes ont pu recevoir un colis alimentaire pendant la période, dont 47% d'enfants.

Cette période de crise sanitaire a mis en lumière le recours accru aux ressources de première nécessité par les ménages mis à l'abri en hôtel 115. La fermeture brutale de ces espaces a contraint l'état à financer et organiser la distribution à grande échelle de « tickets services » pouvant être utilisés par les ménages dans les grandes surfaces.

L'organisation de ces distributions a demandé un important travail de collaboration et de coordination avec les équipes de l'Opérateur Régional d'ac-

4 millions d'euros ont été attribués aux ménages à l'hôtel en Seine-Saint-Denis

compagnement de la Croix-Rouge française sur le stockage, la mise sous pli, la préparation des itinéraires de distribution ainsi que la distribution effective des tickets service dans 115 hôtels du département. Au total, cinq distributions ont été organisées entre mars et septembre 2020. 4 millions d'euros ont été attribués aux ménages à l'hôtel en Seine-Saint-Denis.

MERCI

- Les salariés volontaires d'Interlogement93 et des associations du réseau pour leur présence régulière pendant toute la durée des actions
- Les bénévoles externes qui ont permis le bon déroulé de ces distributions de colis, de masques et de tickets services
- 35 volontaires parmi les salariés d'Interlogement93 sur place ou à distance, 17 volontaires parmi le réseau associatif, 23 bénévoles externes
- Les équipes de la Drih93 – bureau SHAL – pour leur appui à la coordination des actions
- Les équipes de Delta (ex-phrh) pour leur aide et leur réactivité tout au long de la période
- Les équipes de l'opérateur régional Croix-Rouge et de l'APTM pour la mise en œuvre des distributions de tickets services : stockage, mise sous pli, distributions
- Les équipes du groupement ABRI et notamment du Samu Social 93 et des équipes de maintenance pour leur présence régulière
- La ressourcerie «2mains» à Aulnay-sous-Bois pour son aide précieuse pour assurer les livraisons des colis au sein des hôtels
- Le groupement Abri pour le prêt de matériel et de véhicules
- Le COS pour le prêt de véhicules
- Le Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis pour la mise à disposition de véhicules et d'agents
- La RATP qui a permis le passage régulier de véhicules dans les locaux et prêt du matériel
- Le Samu Social de Paris pour les approvisionnements de denrées et leur acheminement jusqu'à Montreuil dans une logique de solidarité interdépartementale
- La fondation Abbé Pierre pour la subvention octroyée permettant le déploiement de ces actions
- La Voix de l'Enfant pour les dons alimentaires et de produits d'hygiène
- Phenix et l'Agence du Don en Nature pour les dons et livraisons
- La Préfecture de Seine-Saint-Denis pour l'achat de produits bébés
- Le Groupe Casino pour des dons de couches
- Le Groupe Savencia Fromage et Dairy pour des dons de lait infantile
- Les professionnels de l'hôpital Delafontaine et des PMI du département pour les collectes et dons de produits de première nécessité
- Action contre la Faim pour les dons de produits d'hygiène
- Aurore, le Reffettorio, Le Conseil Départemental, Le Secours Islamique France, Linkee, Just Eat, Revivre Île-de-France, pour les distributions directes de repas au sein des hôtels.
- Les épiceries solidaires qui ont accepté d'assurer des dons aux ménages les plus en difficulté : Eleos, Ciel Bleu, Wicasaya, Villemombre Partage, CAN, Cœur d'Echange)

UN MERCI PARTICULIER À

- Madame Blandine ANSIEAU
- Madame Anne-Laure JOLY
- Monsieur Vincent BARBIER
- Monsieur Gérard BARBIER
- Monsieur Béchir BARRO
- Madame Sara RETERI

FILE 115



L'ACTIVITÉ TÉLÉPHONIQUE
LES DEMANDES DE MISE À L'ABRI
LES PROFILS DES MÉNAGES
LES DEMANDES POURVUES
LES DEMANDES NON POURVUES
LA RÉMA
DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES
PERSPECTIVES

CHIFFRES CLÉS

115



7 378

rencontres enregistrées par la régulation des équipes mobiles d'aide



661 090

Appels reçus



94 147

Appels décrochés



minutes de temps d'attente moyen pour les appels décrochés

83



4 087 329

nuitées hôtelières mobilisées soit 11198 nuitées en moyenne par jour



87 680

Demandes soit 12 898 personnes différentes (4619 enfants), 6268 ménages différents



71 011

Demandes non pourvues (4569 ménages soit 9653 personnes)

= HOTEL =

10 510

Demandes pourvues (4709 ménages)



8 581

Demandes pourvues à l'hôtel (3465 ménages)



1 929

Demandes pourvues en structure (1244 ménages)

INTRODUCTION

Sans surprise, la crise sanitaire a particulièrement impacté l'activité du 115 en 2020. Néanmoins, pour ce service fonctionnant 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, l'impact a été d'une nature quelque peu inattendue.

D'abord, frappé comme tous les autres services par des problématiques liées aux ressources humaines lors de l'annonce du premier confinement, le 115 a dû, pour des raisons de continuité de service, faire appel au volontariat des membres des autres équipes d'Interlogement93. Des volontaires de quasiment toutes les équipes de l'association sont venus prêter main-forte sur le plateau téléphonique afin de répondre au mieux aux sollicitations des personnes à la rue durant cette période bien particulière. Ces mises à disposition de volontaires, au-delà de permettre au 115 de maintenir un niveau d'activité satisfaisant, ont favorisé l'interconnaissance entre les services et ont renforcé la cohésion entre les différentes équipes d'Interlogement93.

Ensuite, le niveau élevé de réponses apportées par l'État en matière de solutions de mises à l'abri durant le premier confinement a entraîné une densification de l'activité pour le service, particulièrement pour la gestion hôtelière, en charge notamment des orientations. En effet, l'explosion de mises à disposition de places en hôtels a permis au service de répondre favorablement à de très nombreuses demandes, entraînant, malgré la surcharge de travail associée, une dynamique très positive.

Par ailleurs, en raison du rôle central qu'il a joué dans le cadre de l'opération d'aide alimentaire qu'Interlogement93 a montée au début du premier confinement, le 115 a dû faire preuve d'adaptabilité. Cette fonction, anciennement peu usitée de recueil des besoins alimentaires des ménages mis à l'abri par le 115 a permis au SIAO de mesurer davantage leur situation vis-à-vis de ces biens essentiels.

Enfin, l'année 2020 a été marquée par l'annonce de l'arrivée de maraudes professionnelles supplémentaires sur le territoire, renforcement demandé aux pouvoirs publics depuis de nombreuses années. Cela a permis au service de travailler à une amélioration de la couverture territoriale afin d'augmenter les capacités du SIAO et de ses partenaires à répondre aux besoins des personnes qui vivent de manière permanente ou de manière épisodique un épisode de rue.

MISSIONS

- **Assurer un 1^{er} contact humain et attentif** aux ménages sollicitant le service 115 par appel téléphonique
- **Évaluer et traiter les demandes de prise en charge** (danger de rue et 115 de référence, évaluation du degré de vulnérabilité pour priorisation des demandes dans un contexte de saturation des disponibilités, envoi des demandes de prise en charge hôtelière de Delta et orientation en structures assurant une mise à l'abri en période hivernale)
- **Informers les ménages appelant et les orienter** le cas échéant vers les dispositifs sociaux de proximité en fonction des besoins exprimés et repérés (alimentation, suivi social, soin, suivi de grossesse, problématiques administratives...)
- **Mettre à jour les informations** relatives aux situations socioprofessionnelles des ménages lors des rappels périodiques (appelés « dates de renouvellement »)
- **Informers les autres services du SIAO 93** de la situation des ménages appelant pour recherche d'orientations adaptées et/ou organisation d'une intervention sociale en hôtel selon les problématiques repérées (femmes enceintes ou en maternité sans solution d'hébergement, absence de suivi social, situation de fragilité dont violence, capacité d'accéder au logement autonome ou aux dispositifs de logement de transition)

Réguler des équipes mobiles d'aide et traitement des signalements enregistrés en journée par le service 115 (appels des ménages ou de tiers, mails reçus de partenaires)

Maintenir un lien avec les familles (ou auprès de leurs référents sociaux) identifiées comme en grande difficulté à l'hôtel ou dont la situation requiert une investigation particulière (notamment en vue d'une éventuelle intervention sociale)

- **Informers des ménages de leurs orientations en hôtels** (dont changements)
- **Suivre et adapter les prises en charge hôtelières** assurées par le 115-93 en lien étroit avec Delta, avec traitement des alertes reçues de Delta (familles absentes, difficultés remontées par les hôteliers) et des écoutants du 115 (doléances diverses des ménages quant à leurs modalités de prise en charge hôtelière) induisant des contacts téléphoniques avec les ménages mis à l'abri
- **Mettre en œuvre des missions spécifiques** (lien avec certains partenaires, dont l'opérateur régional d'accompagnement social et les opérateurs de distribution alimentaire ainsi que Delta).

ÉQUIPES

Equipe des écoutants sociaux

24 ETP
encadrés par 4 coordinateurs

Présence de l'équipe

7 jours sur 7,
24h sur 24
(un seul écoutant présent la nuit de 22h à 7h30)

2 postes dédiés

à cette activité
au sein de l'équipe
des écoutants sociaux
(17h à 1h)

2 postes dédiés

à cette activité
(représentant 1,5 ETP),
en complément de l'équipe
des écoutants (9h à 17h)

Equipe des opérateurs de gestion hôtelière

(5 ETP) encadrés
par 1 coordinateur

Présence de l'équipe du lundi au vendredi

(9h à 21h)

1. Le 115 >

L'ACTIVITÉ TÉLÉPHONIQUE

Des variations importantes peuvent être observées dans le nombre d'appels reçus. Le principal facteur de variation est la mise à disposition de places de mise à l'abri.

Deux périodes significatives :

- le 1^{er} confinement dont les effets sont particulièrement visibles en avril et en mai (forte mobilisation de l'État dans l'ouverture de place en structure comme dans la réservation de chambre hôtelière)
- le début de la période hivernale : les premières ouvertures de places en structures dédiées à la période hivernale ont eu lieu à partir d'octobre.

L'accès à une place de mise à l'abri évite la réitération d'appels d'un jour sur le lendemain qui est observée lorsque la demande ne peut être pourvue. Cela entraîne une diminution du nombre d'appels reçus.

Contrairement aux appels reçus, le nombre d'appels traités reste stable. Ces appels concernent des ménages qui appellent le 115 pour exprimer une demande de mise à l'abri. Ils concernent également des ménages déjà pris en charge par le 115

- qui souhaitent formuler une doléance quant à leurs conditions de prise en charge hôtelière,
- qui font part de l'évolution de leur situation socioprofessionnelle auprès des écoutants du 115 tout en sollicitant la poursuite de leur mise à l'abri
- qui demandent la transmission d'un certificat de prise en charge nécessaire pour l'accomplissement de leurs démarches administratives.
- qui font état de leurs difficultés alimentaires

Malgré le volume élevé de sollicitations et l'impossibilité de répondre à l'ensemble des demandes exprimées, le 115-93 tente d'apporter une réponse qualitative à chacun de ces appels, notamment en transmettant des orientations vers les lieux-ressources du territoire. La distribution alimentaire puis l'orientation vers un point de distribution alimentaire a été fortement développée au cours de cette année pour répondre au besoin des personnes.

Le traitement des appels permet également la transmission de demandes de rencontre aux maraudes présentes sur le territoire chaque soir.

Une même famille contacte le 115 en moyenne 2,87 fois dans une même journée

Les variations du pourcentage d'appels traités sur les appels reçus s'expliquent donc principalement non pas par une augmentation des appels traités, mais par une diminution des appels reçus. En 2020, en moyenne 1809 appels étaient reçus par jour. Cela représente (toujours en moyenne) seulement 629 numéros différents. La réitération quotidienne des appels reçus est de 2,87. C'est-à-dire qu'une même famille contacte le 115 en moyenne 2,87 fois dans une même journée. Diminuer cette réitération peut fortement contribuer à réduire le nombre d'appels reçus et mécaniquement le temps d'attente des appels traités (83 minutes en moyenne sur l'année) et augmenter la part des appels reçus (le pourcentage des appels traités / le nombre de numéros différents est de 40%).

CHIFFRES CLÉS

1807
appels reçus en moyenne par jour (de fortes variations sont observées au cours de l'année : 2192 au mois de mars contre 1106 au mois de décembre)

257
appels traités en moyenne par jour (197 appels traités en moyenne par jour en mai : valeur minimum, 341 appels traités en moyenne par jour en septembre)

44
appels sortants en moyenne par jour (hors appels sortants de la GH)

629
numéros différents recensés en moyenne par jour

83
minutes de temps d'attente moyen des appels traités

115



115

1. Le 115 >

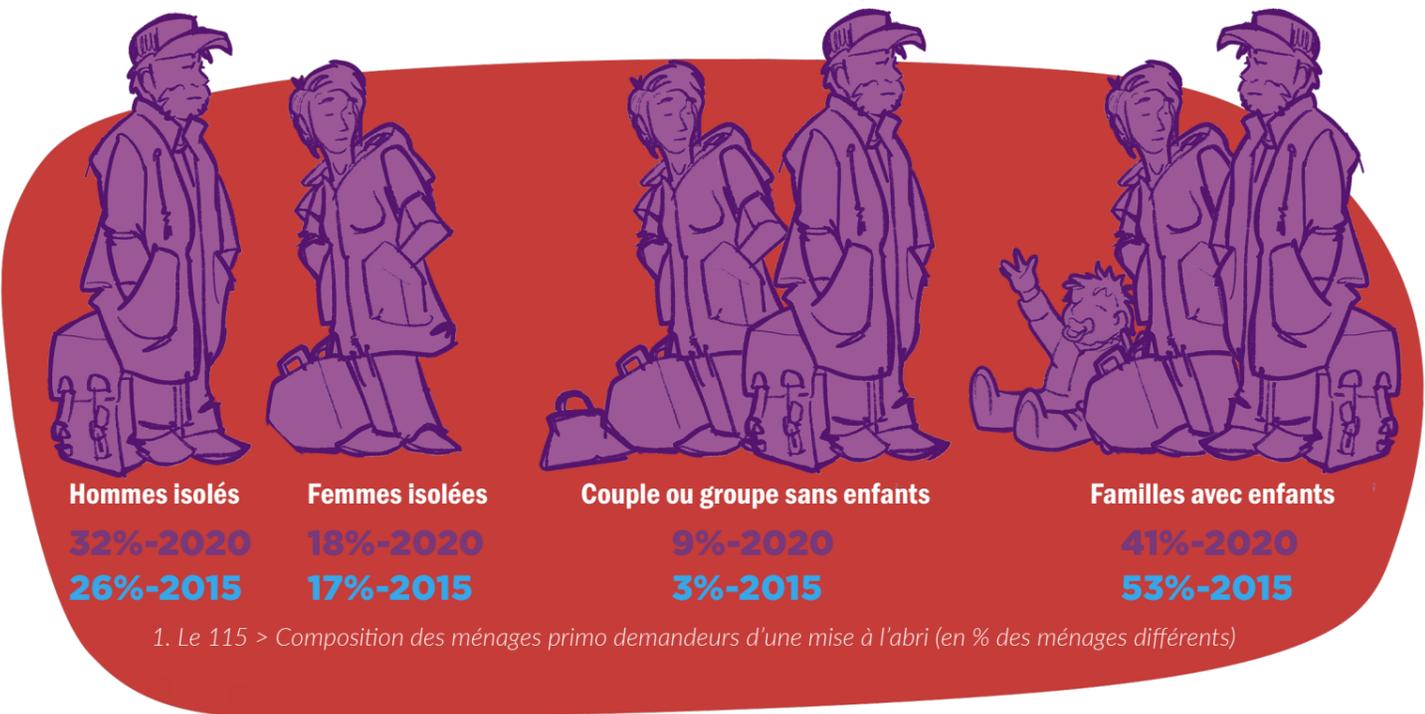
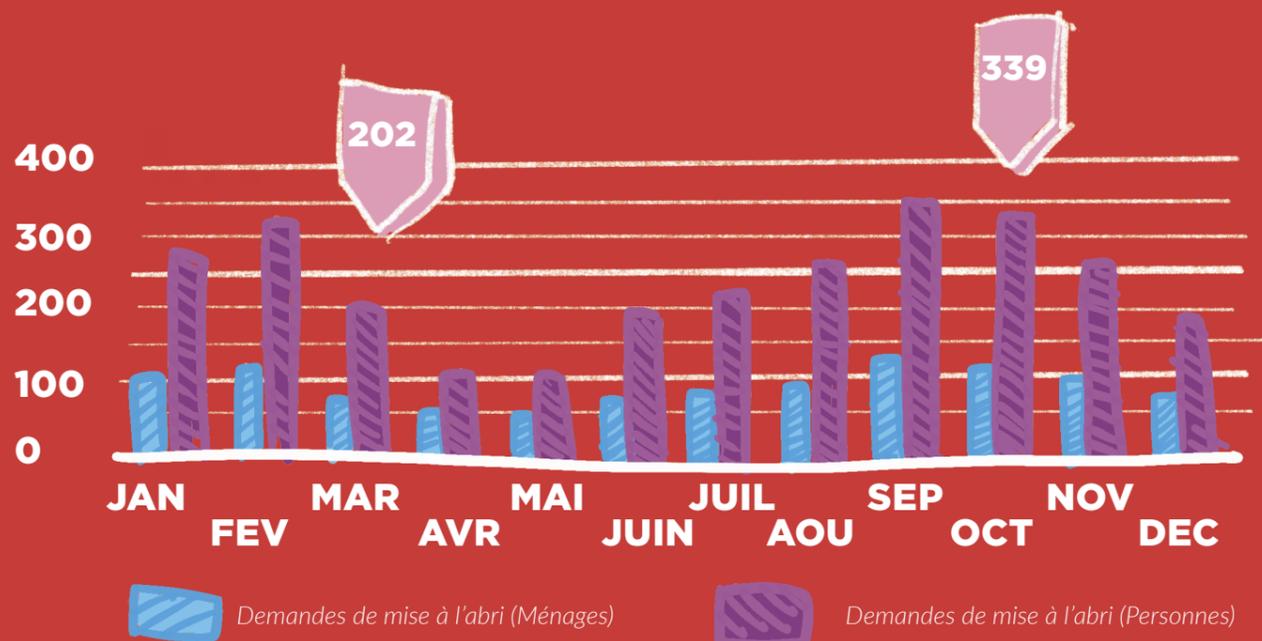
LES DEMANDES DE MISE À L'ABRI

La tendance au cours des mois suit celle observée pour les appels reçus. Les périodes d'ouverture de nouvelles places génèrent une diminution du nombre de demandes (202 personnes en demande en moyenne par jour en mars, 339 personnes en demande en moyenne par jour en octobre). Cette situation peut être la conséquence d'une diminution du nombre de « rappels » le lendemain et les jours suivants lorsqu'une demande initiale est non pourvue.

Le nombre de personnes par ménage (1.6 personne par ménage en avril / 2,7 personnes par ménage en juillet) connaît également une évolution. Au cours du 1^{er} confinement, les ouvertures de places ont permis au 115 de proposer des mises à l'abri aux personnes en famille avec enfant ainsi qu'à des publics qui ne correspondent désormais plus à ceux à qui le 115 répond majoritairement favorablement : les ménages sans enfants. En effet, le dispositif de mise à l'abri a connu depuis plusieurs années, une forte évolution du public qui le sollicite. Initialement plutôt destiné à un public principalement composé de personnes isolées, le 115 de Seine-Saint-Denis parvient aujourd'hui à mobiliser des solutions majoritairement pour les ménages avec enfants. Sur l'ensemble de l'année, le 115 a enregistré des demandes au profit des ménages.

98 ménages soit 242 personnes en moyenne sollicitaient le 115 pour une mise à l'abri chaque jour en 2020 (hors renouvellement de prise en charge)

1. Le 115 > Demandes de mise à l'abri (en moyenne, par jour)



1. Le 115 > Composition des ménages primo demandeurs d'une mise à l'abri (en % des ménages différents)

1. Le 115 >

PROFIL DES MÉNAGES

Chaque jour, 31% des ménages en demande sont des primo-demandeurs : personnes ou ménages réalisant leur 1^{re} demande auprès du 115, 81% des personnes en demande ont réalisé une première demande en 2020.

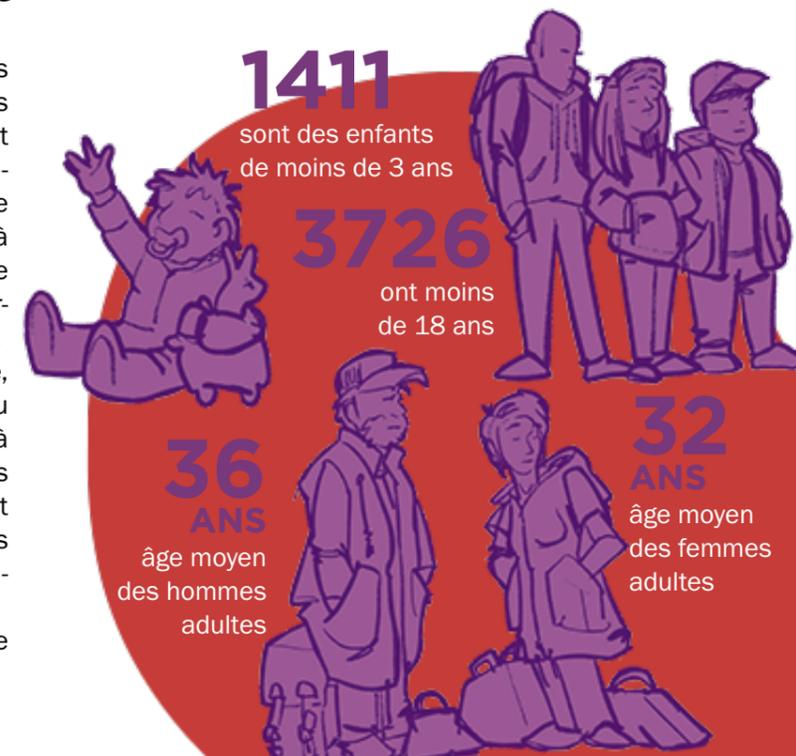
Cette année, l'ensemble des ménages sans enfant devient, pour la première fois, très largement majoritaire

Cette année se singularise au niveau des ménages primo-demandeurs : l'ensemble des ménages sans enfant devient, pour la première fois, très largement majoritaire (59% contre 41% des ménages avec enfants). Cela tend à confirmer l'hypothèse selon laquelle le contexte a pu ramener vers le dispositif de mise à l'abri des publics qui s'en sentaient exclus, du fait de la saturation du service. C'est particulièrement marquant pour les ménages composés d'hommes isolés. Concernant la situation au moment de la demande, plus de 3 ménages sur 4 déclaraient être à la rue au moment de leur appel pour une demande de mise à l'abri. Les autres déclaraient être hébergés chez des tiers (solution qui peut se révéler être particulièrement précaire), ou sortant de dispositifs (CADA, structures AHI), ou encore d'établissement hospitalier, notamment des sorties de maternité.

• 1411 personnes sont des enfants de moins de

- 3 ans, 3726 personnes ont moins de 18 ans soit 36% de l'ensemble des personnes en demande.
- L'âge moyen des femmes majeures est de 32 ans contre 36 pour les hommes majeurs. Cette observation s'explique par la répartition des différentes compositions familiales : les familles mono parentales composées d'une mère et ses enfants représentent 20% des ménages en demande. Les hommes isolés représentent 32% des ménages.
- 33 personnes sont âgées de plus de 70 ans.

1. Le 115 > Répartition des âges



LES DEMANDES POURVUES

La mise à l'abri hôtelière

En 2020, le nombre de personnes mises à l'abri à l'hôtel par le 115 93 a augmenté de 16% (4 087 329 nuitées contre 3 416 937 en 2019).

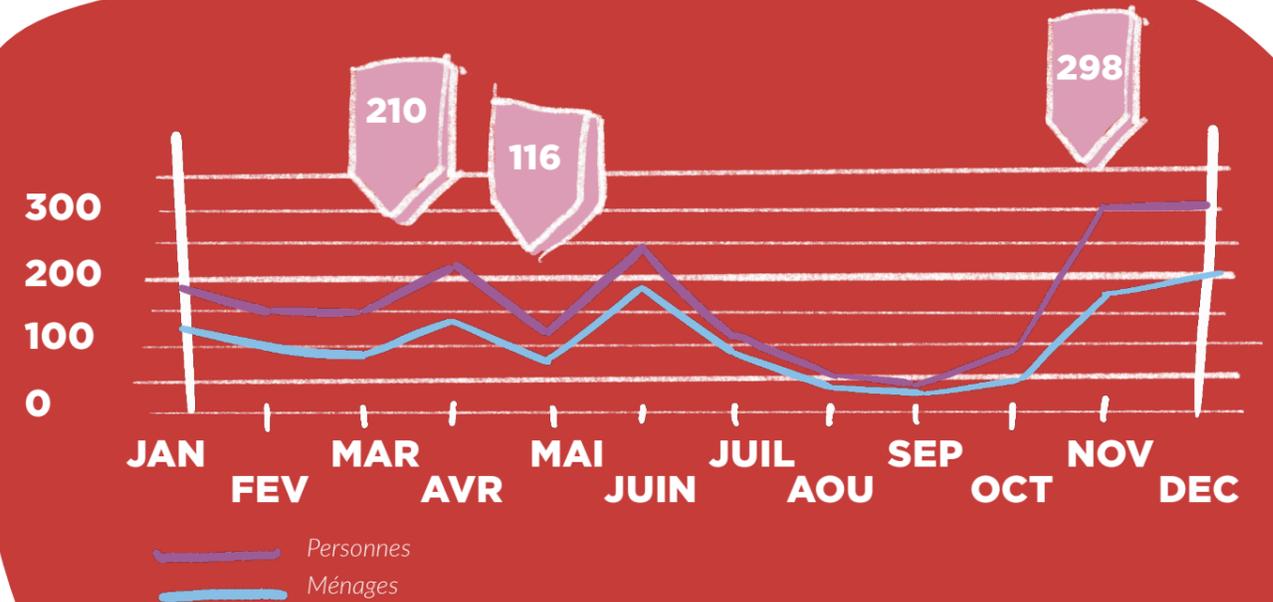
Le 115-93 dispose d'une équipe de gestion hôtelière (GH) qui constitue la principale interface avec Delta (ex PHRH), le service de réservation hôtelière unique pour tous les 115 franciliens. Sa place est donc centrale dans la gestion des prises en charge hôtelières assurées par le 115-93. La mission première de la GH est l'orientation des ménages vers les disponibilités hôtelières données par Delta chaque jour

Ainsi, au-delà de sa mission d'information relative aux orientations hôtelières et aux changements d'hôtels pour tous les ménages mis à l'abri par le 115-93, l'équipe de la GH gère l'ensemble des difficultés de réservations ainsi que les doléances liées aux prises en charge, en lien étroit avec les services de Delta et les services d'intervention sociale spécifiquement concernés par le suivi ou l'accompagnement des publics mis à l'abri par le 115. Ces doléances concernent des problèmes d'équipements (litterie, etc.) ainsi que des difficultés relationnelles avec les équipes hôtelières ou les autres

81% des demandes pourvues l'ont été dans le cadre d'une mise à l'abri à l'hôtel

4709 demandes exprimées en ménages soit 10510 demandes exprimées en personnes ont été pourvues sur l'ensemble de l'année 2020

ménages mis à l'abri, occasionnant de nombreuses demandes d'interventions sur site adressées à Delta (visites de vérification ou de médiation). La GH traite également les signalements émanant de Delta (notamment en cas d'absence de ménages ou de non-respect du règlement intérieur des établissements hôteliers), ainsi que les transmissions des certificats « d'hébergement hôtelier » reçus de la part du réservataire.



1. Le 115 > Entrées en structures

La mise à l'abri en structure

Ce type d'accueil peut prendre des formes très variables, il s'agit de l'ensemble des places régulées par le 115 hors hôtel. Du fait de la crise sanitaire liée au COVID 19, 703 places ouvertes dans le cadre de la période hivernale 2019/2020 ont été maintenues durant toute l'année 2020. Par ailleurs, 560 nouvelles places en structure ont été mobilisées lors de la période hivernale 2020/2021 et ce sont ajoutées aux 703 places déjà occupées, de l'hiver précédent. Alors qu'habituellement le nombre d'entrées est sensiblement réduit à partir du mois de mars, en 2020 nous observons une augmentation des admissions à cette période (210 personnes admises en avril). Sur le graphique, une diminution des entrées est alors observée entre avril et mai (116 personnes admises en mai), mais une hausse des admissions est de nouveau recensée au mois de juin. Ces phénomènes sont très spécifiques à la période que nous avons connue. Autre particularité de l'année, l'ouverture des places hivernales à partir du début du mois d'octobre a un effet significatif sur les courbes des ménages et personnes admises sur ce type d'accueil (88 en octobre puis 298 personnes admises en novembre).

Les personnes peuvent être des hommes isolés (29% des admissions), des femmes isolées (33% des admissions), des couples sans enfant (5% des admissions) ou des familles (33% des admissions).

1244 ménages soit 1929 personnes ont pu bénéficier d'une mise à l'abri en structure

La cellule fixe

Une équipe de 2 travailleurs sociaux appelée Cellule Fixe, est présente au sein du plateau 115 et intervient à la demande de la coordination du 115 sur les situations identifiées comme complexes et/ou fragiles.

La cellule fixe est, notamment, amenée à faire le lien avec les intervenants ou référents sociaux attachés aux situations qui le nécessitent, au regard d'une fragilité ou d'un besoin identifié ou en suite de propos tenus par les ménages ou les travailleurs sociaux lors d'un appel 115 qui nécessitent une mise en lien.

Enfin, lorsque le temps d'attente de la ligne 115 est trop élevé, ces deux travailleurs sociaux peuvent être mobilisés afin d'assurer, en relais des écoutants, le traitement des rendez-vous trimestriels des ménages pris en charge à l'hôtel 115.

115

1. Le 115 >

LES DEMANDES NON POURVUES

28037 demandes exprimées en ménages soit 71011 demandes exprimées en personnes ont été non pourvues sur l'ensemble de l'année 2020

Une demande correspond à une demande d'une personne au cours d'un cycle, une journée pour le 115. Une demande non pourvue (DNP) correspond à une demande à laquelle le 115 n'a pas été en mesure de répondre favorablement, faute de place disponible (les motifs des DNP ont été travaillés avec les services de l'État et sont harmonisés au niveau national). Ces motifs représentent 95.5% de l'ensemble des DNP (tous motifs confondus).

En moyenne en 2020, 79% des demandes sont non pourvues.

A la fin du mois de mars, ce pourcentage était infé-

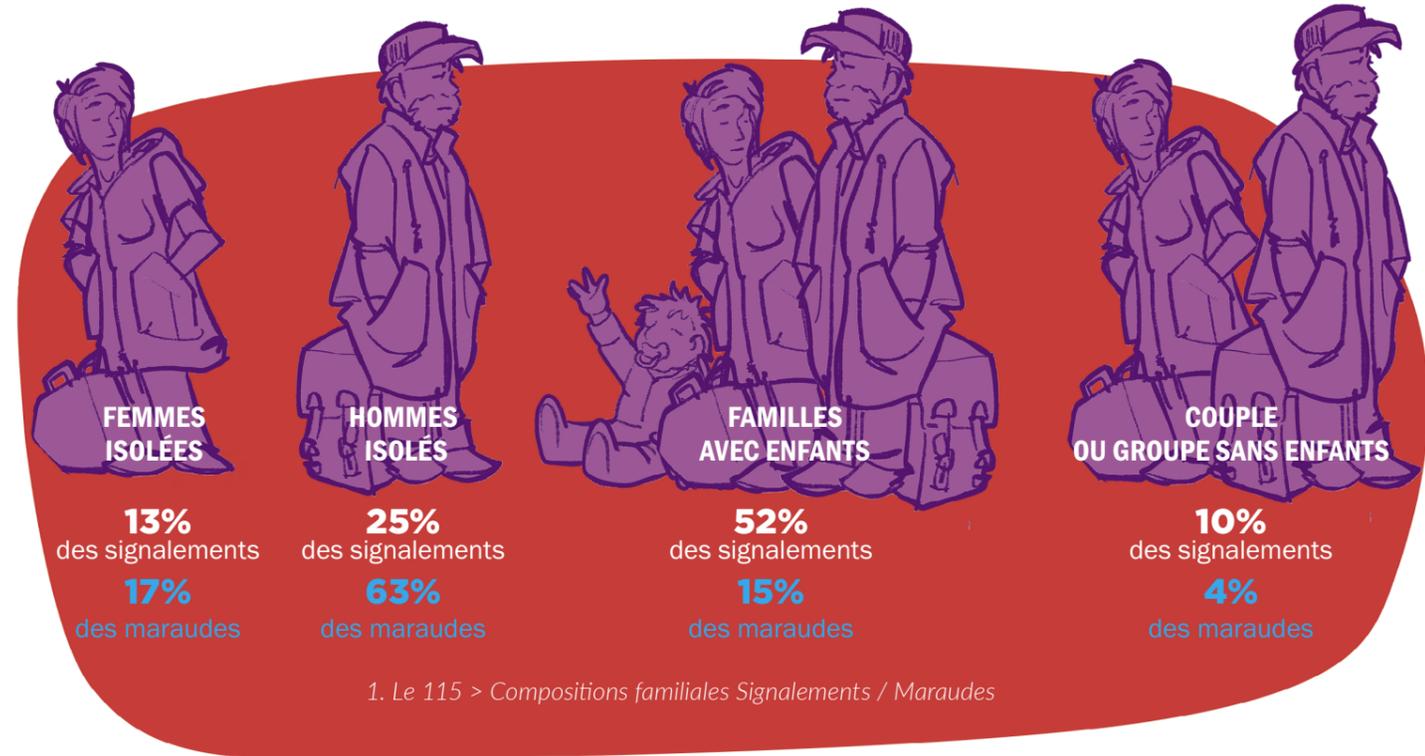
rieur à 20% en raison de la forte mobilisation dans l'ouverture de places liées au confinement. La valeur la plus basse enregistrée est de 4% de demandes non pourvues le 25 mars 2020.

Ces demandes non pourvues représentent 4569 ménages différents soit 9653 personnes différentes

Une part importante (37%) des personnes en DNP ne rappellent pas le 115 ou n'ont pas la possibilité de le faire. Certaines personnes (27%) rappellent une seule fois.

Pour 47% des personnes s'étant retrouvées en situation de DNP dans l'année, une mise à l'abri a pu être proposée par le 115, en moyenne après 9 demandes (non pourvues) très majoritairement consécutives.

Pour 53% des personnes en DNP, aucune mise à l'abri n'a pu être proposée. En moyenne, ces personnes qui n'ont reçu que des DNP ont rappelé le 115 4 fois.



1. Le 115 >

LA RÉGULATION DES ÉQUIPES MOBILES D'AIDE

La Rema consiste à assurer la meilleure couverture possible du territoire de la Seine-Saint-Denis par les équipes de maraudes qui sillonnent le département quotidiennement (sorties assurées par les équipes salariées et bénévoles du Samusocial 93 porté par l'association Hôtel Social 93 ainsi que par les équipes bénévoles de la Croix-Rouge française et du Secours islamique France).

En 2020, la régulation des équipes mobiles d'aide a comptabilisé 7378 rencontres, concernant 3780 personnes différentes

En 2020, la régulation des équipes mobiles d'aide a comptabilisé 7378 rencontres, concernant 3780 personnes différentes. 1248 sorties camions ont été enregistrées.

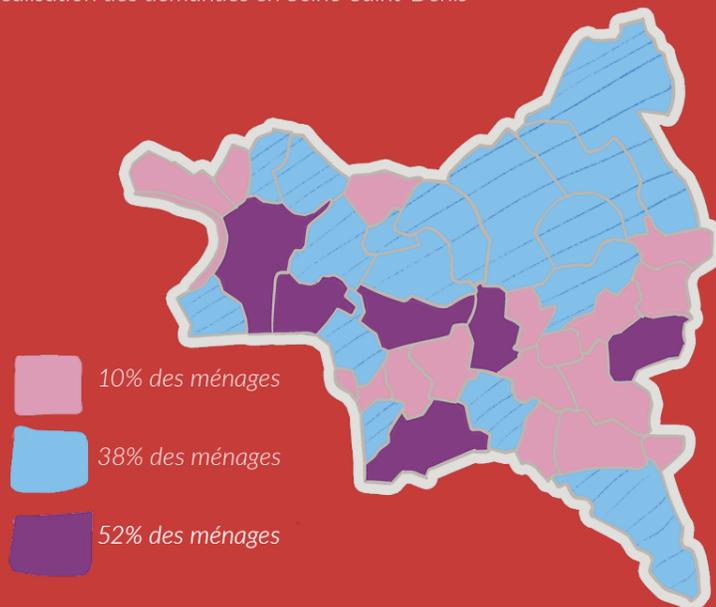
1248 sorties camions ont été enregistrées

Une distinction importante est réalisée entre

- Les rencontres réalisées dans le cadre d'un signalement : une personne elle-même ou un tiers signale la situation, le besoin, le danger au 115, ce qui déclenche la demande auprès des équipes de maraudes qui vont aller à la rencontre de cette personne
- Les rencontres réalisées dans le cadre de la veille ou d'une maraude, c'est-à-dire les rencontres réalisées par les EMA.

En 2020, la répartition géographique de l'intervention des EMA a été travaillée. Cet investissement permet d'optimiser la couverture du territoire par ces équipes.

1. Le 115 > La régulation des EMA > Localisation des demandes en Seine-Saint-Denis



La nuit des maraudeurs

L'observatoire francilien des personnes à la rue et hébergées (Ofpruh) en collaboration avec la fédération des acteurs de la solidarité d'Île-de-France et les SIAO franciliens (à l'exception de celui de Paris qui organise sa propre opération) ont organisé en février 2020, la première édition de la « Nuit des maraudeurs ». Cette opération avait vocation à procéder à la comptabilisation des personnes qui dormaient à la rue une nuit donnée, dans toute l'Île-de-France (à l'exception de Paris). Cet événement, coordonné par le SIAO 93 a mobilisé 9 équipes mobiles professionnelles et bénévoles portées par le Samu Social 93, la Croix Rouge française et le Secours islamique France.

La stratégie adoptée pour cette première édition a été de ne marauder qu'un quart du territoire (faute de moyens humains mobilisables).

À cette occasion 173 personnes qui dormaient à la rue ce soir-là ont pu être recensées.

DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES

SMS

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

Les femmes victimes de violences conjugales constituent un public prioritaire au regard de la situation de détresse et de danger immédiat dans laquelle elles se retrouvent (notamment à la suite du départ du domicile conjugal) et des directives de l'État ciblant ce public au sujet duquel un Grenelle national a été organisé en fin d'année 2019.

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

SAS

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

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

Au 31/12/2020, ce dispositif avait accueilli depuis sa mise en place 762 ménages, représentant 1727 personnes. En 2020, 122 ménages (soit 255 personnes) sont entrés à l'hôtel Sas, ce qui représente une forte baisse par rapport à l'année 2019 (136 ménages accueillis, soit 287 personnes). Tout comme l'année précédente (198 ménages accueillis, soit 408 personnes). Cette évolution s'explique par le manque de disponibilités en hôtels 115 et en dispositifs d'hébergement/logement pour assurer une réorientation adaptée aux situations accueillies et elle a une forte incidence sur les durées de prise en charge.

Au-delà de l'aspect qualitatif de la prise en charge proposée, le dispositif Sas n'a pas pu atteindre son objectif initial. En effet, la saturation du parc d'hébergement ou hôtelier n'a pas permis les réorientations nécessaires au maintien du niveau de fluidité requis. Ce dispositif s'est donc clôturé le 31/12/2020. L'équipe d'intervention

CHIFFRES CLÉS

197

fiches de liaisons ont été reçues par SOS Femmes 93,

correspondant à

197

femmes et

223

enfants

soit

420

personnes

115



d'Interlogement93 se retire donc de l'hôtel qui redevient un établissement mobilisé pour la mise à l'abri "classique". Néanmoins, les missions portées par ce dispositif sont transférées vers la plateforme d'accompagnement social à l'hôtel.

DISPOSITIF PÉRINATALITÉ

Un circuit est dédié à la mise à l'abri et à l'hébergement des femmes enceintes et sortant de maternité. La mise en place d'un dispositif dédié aux femmes enceintes et sortantes de maternité sans solution d'hébergement par le SIAO 93 permet depuis 6 ans un repérage fin et de plus en plus exhaustif et précoce de ces situations. Ce public est particulièrement prioritaire pour une prise en charge au regard de la vulnérabilité des nourrissons en situation de rue et des directives des services de l'État.

- Les services sociaux des maternités, les PMI du département et les partenaires du dispositif adressent au SIAO 93 une grille de recueil d'informations en précisant le type d'hébergement recherché en fonction des besoins identifiés ;
- Un interlocuteur spécifique au sein du service Hébergement du SIAO 93 recherche une disponibilité sur le parc d'hébergement dédié (109 places) ou à défaut sollicite le dispositif de mise à l'abri hôtelière via un canal prioritaire ;
- Une intervention sociale spécifique et un accompagnement global en hôtel 115 peuvent être sollicités en cas d'absence de référent de droit commun ;
- La formation et l'implication des écoutants du plateau téléphonique 115 visent à orienter les femmes enceintes au plus tôt dans un parcours de soin adapté à leur situation et à identifier les familles les plus fragiles ;

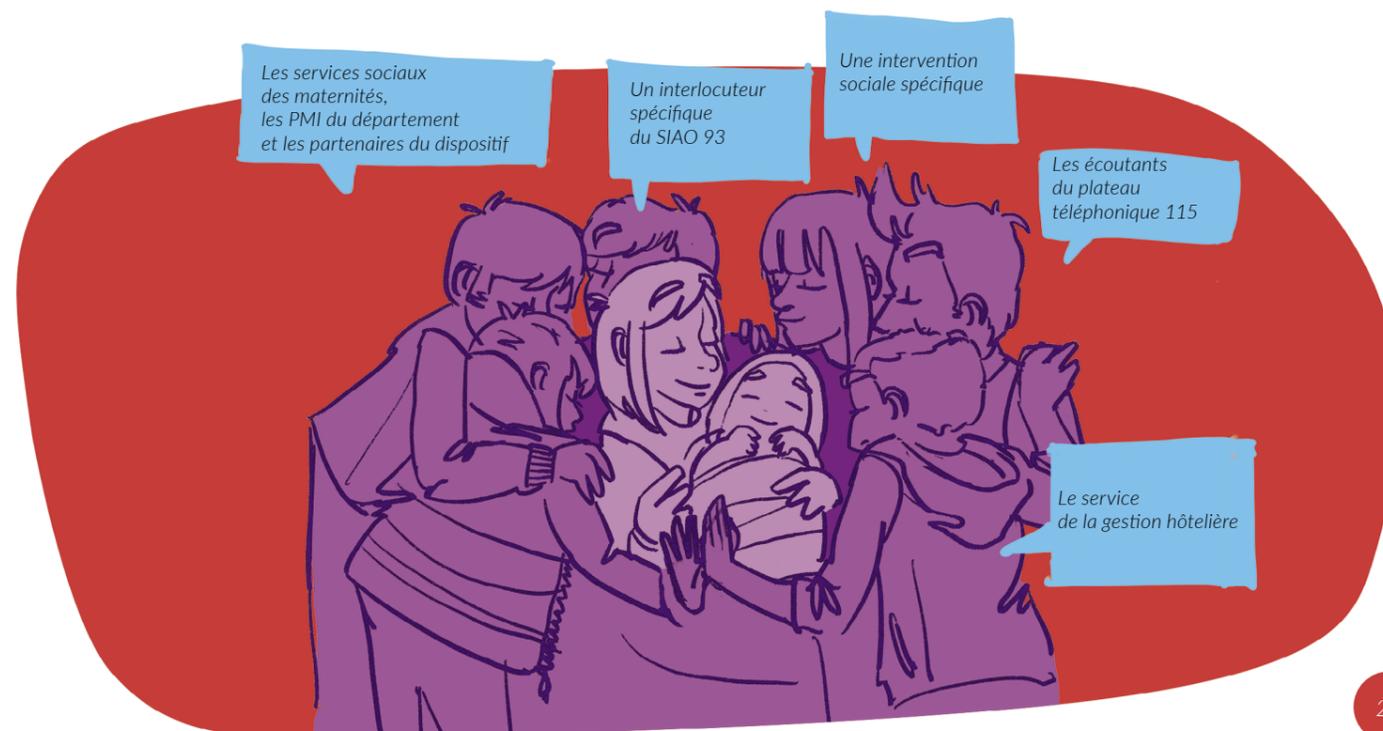
- L'attention particulière portée à ces ménages par le service de la gestion hôtelière assure des orientations en hôtel et permet d'intervenir auprès du Delta pour adapter la prise en charge ;
- Le référent SIAO assure un regard spécifique sur les situations afin de faciliter la fluidité du dispositif et favoriser l'accès aux structures adaptées.

En 2020, le service a reçu 1024 demandes, un chiffre en baisse de 10% par rapport à l'année dernière. Ce sont surtout les demandes en suivi de grossesse qui ont le plus fortement baissé (-15%), quand les demandes en sortie de maternité se sont réduites de 3%. Ces demandes concernaient 793 ménages différents, en baisse de 4%. C'est la première année de baisse de la demande, à mettre en lien avec un renforcement de l'offre de mise à l'abri dans le contexte de crise sanitaire.

Comme les années précédentes, la réponse apportée aux demandes fut surtout de nature hôtelière. 52% des ménages qui ont reçu une réponse ont été orientés vers un hôtel 115, auxquels on doit ajouter 5% vers l'Hôtel Sas.

9 demandes concernaient des ménages qui ont été inclus dans le dispositif au cours de la grossesse et n'ont pu bénéficier d'aucune prise en charge jusqu'à l'accouchement, par manque de place sur l'ensemble des dispositifs.

26 ménages ont quitté la maternité sans solution avec un nourrisson. Ces ménages font l'objet d'alerte auprès du prestataire hôtelier, du 115, du service hébergement du SIAO 93, afin d'élargir les recherches et d'intervenir le plus rapidement possible. Des équipes mobiles d'aide (maraudes) sont également sollicitées pour aller à la rencontre de ces familles.



115

1. Le 115 >

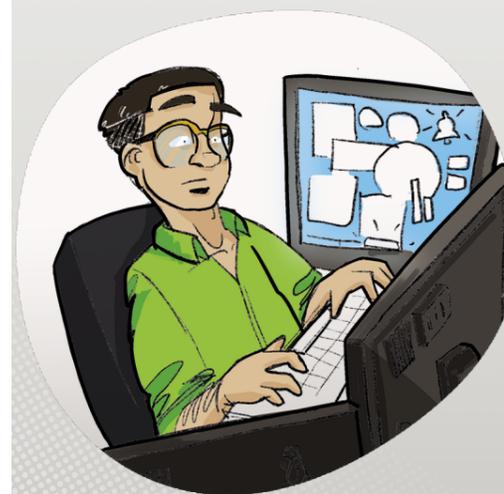
PERSPECTIVES

L'explosion de la mise à disposition de places en hôtels a permis au service de répondre favorablement à de très nombreuses demandes, entraînant, malgré la surcharge de travail associée, une dynamique très positive

Après une année particulièrement riche en rebondissements qui a entraîné une forte exigence de réactivité et d'adaptation de la part de tout le SIAO, mais particulièrement de la part de l'équipe du 115, l'année 2021 sera l'occasion de prendre du recul et d'entamer un cycle de réflexion sur l'organisation du service. En effet, la mise en œuvre de la Plateforme d'accompagnement social à l'hôtel (Pash) ou encore l'intégration de la régulation de certains dispositifs d'aide alimentaire sont autant d'innovations qui vont entraîner des changements dans les modalités de fonctionnement du dispositif de mise à l'abri de la Seine-Saint-Denis. L'objectif de cette réorganisation sera également l'occasion de rechercher une optimisation de l'activité, dans le but d'améliorer la qualité du service proposé aux personnes qui sollicitent le 115. Cela passera notamment par une amélioration de la couverture territoriale des équipes mobiles d'aide, action entamée en 2020, en lien avec l'octroi de moyens supplémentaires sur le territoire.

Parallèlement à ces projets ambitieux, l'équipe devra faire face, comme tout le secteur social et surtout comme les personnes sollicitant le service, au risque d'une diminution du nombre de places mobilisées dans le cadre de la crise sanitaire. Ces perspectives sont moins enthousiasmantes, surtout après une année qui a permis à l'équipe, à certains moments, de se rapprocher de sa mission première ; la mise à l'abri de toutes les personnes qui sont à la rue et qui parviennent à joindre le 115. L'issue de cette mobilisation exceptionnelle sera in fine conditionnée par les moyens qui seront mis en place par l'État pour éviter au maximum les remises à la rue.

HÉBERGEMENT LOGEMENT



PROFIL DES MÉNAGES EN DEMANDE

INSTANCES LIÉES AU TRAITEMENT DE LA DEMANDE

TRAITEMENT DES DEMANDES D'INSERTION

LES CENTRES D'HÉBERGEMENT

LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

INTERMÉDIAIRE LOCATIVE / SOLIBAIL

LOGEMENT D'ABORD

ACCÈS LOGEMENT

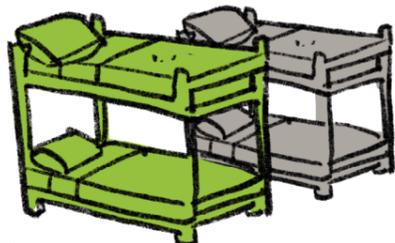
PERSPECTIVES

LE 115

CHIFFRES CLÉS

57%

de préconisations liées à l'hébergement



11999

11999 nouvelles demandes exprimées en personnes, soit 6507 demandes exprimées en ménages.

6507



36%

de préconisations liées au logement

499

de ménages admis sur les places d'hébergement

291

ménages admis sur les logements, places de logements en intermédiation locative (Solibail)

267

ménages admis sur les places de logements accompagnés

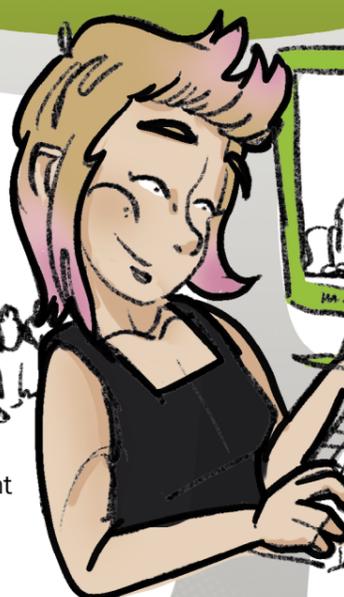


110

ménages positionnés sur les places du Logement d'abord

1110

ménages prêts au logement inscrits sur Syplo



521

ménages inscrits sur Syplo par le SIAO 93 et relogés

INTRODUCTION

En 2020, l'activité des équipes de régulation des dispositifs d'hébergement et de logement a naturellement été impactée par la crise sanitaire.

À partir de mars, à la demande de l'État, les mises à dispositions de places, tous dispositifs confondus, se sont arrêtées pendant 3 mois. Les structures ont dû s'adapter au contexte : certaines places ont été transformées pour accueillir les personnes ayant contracté la covid et les liens entre le sanitaire et le social ont été particulièrement renforcés durant cette période.

Parallèlement, les équipes n'ont eu de cesse d'assurer la continuité de l'activité et d'accompagner l'ensemble des partenaires face à cette situation inédite. Les sollicitations ont été tout aussi nombreuses – si ce n'est plus – que les années précédentes bien que pour des motifs sensiblement différents liés à la crise sanitaire. L'obligation du travail à distance n'a pas permis de réaliser les visites au sein des structures et les difficultés à maintenir un niveau de communication suffisant avec les structures (en lien avec les absences de part et d'autre) ont nécessité un investissement supplémentaire de la part des équipes. Néanmoins, ces difficultés auront finalement contribué à l'émergence de nouvelles pratiques professionnelles et à l'adaptation à de nouveaux outils. Durant le premier semestre, c'est l'intégralité de la chaîne d'orientation qui a été impactée : la période de veille saisonnière a été sans cesse prolongée, se transformant finalement en veille sanitaire, les places ont été gelées, les publics prioritaires ont stagné dans des structures inadaptées à leur situation et les orientations vers les solutions les plus qualitatives en logement accompa-

gné, en Solibail ou vers le logement social pérenne ont été à l'arrêt.

Ce contexte particulier conduit à une diminution de 20% des places mises à disposition en 2020. Dès lors, nous ne pouvons que saluer l'augmentation massive de la mobilisation de places de mise à l'abri qui a pu au moins partiellement compenser ces effets délétères. Par ailleurs, d'autres facteurs sont venus complexifier la conduite de l'activité en 2020. À commencer par le renouvellement important des équipes, et notamment de l'équipe de régulation des dispositifs d'hébergement puisque ce sont 3 sur 5 des membres de l'équipe qui ont été remplacés sans pouvoir rencontrer et découvrir sur le terrain les partenaires et leurs structures. La nouvelle version du SISIAO a également demandé un long travail d'appropriation par les équipes, mais aussi de formation, de sensibilisation et de support aux gestionnaires.

Malgré la pandémie, l'année 2020 a été riche en expériences puisque ce sont deux nouvelles expérimentations qui ont été mises en place : Solibail « hôtel conseil départemental » et Solipex. La mise en œuvre accélérée du logement d'abord est, quant à elle, montée en puissance. Le schéma de labélisation des publics prioritaires dits « L-441-1 », désormais validé par les services de l'Etat, laisse entrevoir des possibilités plus grandes pour les publics prioritaires de se voir attribuer un logement social sur le territoire. Enfin, l'application des lois ELAN et Egalité et Citoyenneté commence à se faire sentir (fin des travaux des CIL pour voir les cadres CIA exister au sein des EPT, début des travaux de PPGDID pour assurer plus d'équité sur les territoires).

TRAITEMENT DES DEMANDES



Le traitement des demandes a connu différentes modifications tout au long de l'année 2020. Le confinement n'a pas permis le maintien des commissions de traitement habituellement organisées. Pendant cette période, l'ensemble des intervenants sociaux d'Interlogement93 a été mobilisé pour le traitement des demandes transmises par les prescripteurs. Cet investissement a permis au SIAO de traiter l'ensemble des demandes en attente.

La mobilisation des partenaires dans le cadre des commissions n'a pu être réalisée même après la saison estivale. Des commissions de traitements internes ont été maintenues. Tout au long de l'année, un nouveau système de pré-traitement des demandes a été élaboré. Il permet d'une part de vérifier la complétude, mais aussi de questionner la vulnérabilité de la situation des ménages permettant ainsi un traitement prioritaire de ces demandes.

MISSIONS

- Recenser l'ensemble des hébergements, logements adaptés, accompagnés et intermédiés
- Participer au traitement équitable des demandes et faire des propositions adaptées aux besoins des personnes
- Contribuer au suivi des parcours des personnes prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation
- Contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social
- Accompagner/former les gestionnaires quant aux sorties des personnes
- Former les prescripteurs quant aux orientations possibles dans les différents dispositifs
- Animer les diverses commissions

ÉQUIPES

5 chargés de mission
dispositifs d'hébergement

3 chargées de mission
dispositifs de logements adaptés accompagnés

6 chargées de relogement

- Soutenir les services par des actions de traitement et des opérations de suivi
- Assurer la traçabilité des demandes, propositions entrantes et orientations
- Assurer la mise à jour quotidienne des outils



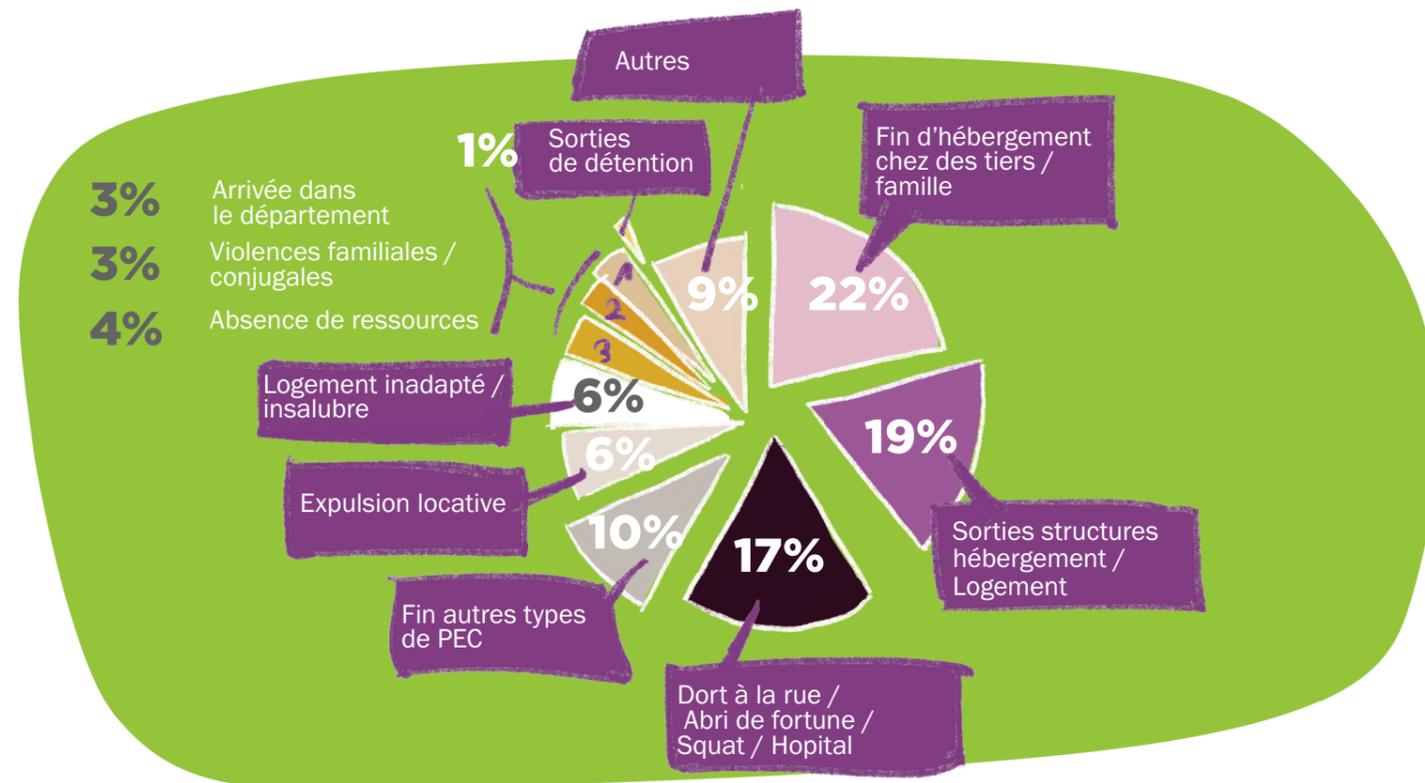
TRAITEMENT DES DEMANDES

Les ménages en demande d'hébergement/logement doivent s'adresser à un travailleur social disposant d'un accès au SISIAO. Les professionnels du territoire réalisent avec eux une évaluation sociale qui est ensuite transmise au SIAO via un système d'information qui centralise les demandes.

Les chargés de mission hébergement/logement se servent notamment de cette base pour positionner les ménages sur les places libres au sein des différentes structures du département. C'est pourquoi il est nécessaire, pour le ménage, de garder un lien avec des travailleurs sociaux susceptibles de mettre à jour leur situation régulièrement sur le SISIAO.

Une baisse de 7% en ménages, 18% en personnes est observée par rapport à 2019. Cette diminution qui ne suit pas l'évolution croissante de ces dernières années est sans doute imputable à la crise sanitaire (-42% de demandes en personnes reçues par le SIAO entre 2020 et 2019 pour les mois de mars, avril et mai). Également une diminution moins significative est également observée au moment du passage à la refonte du SISIAO (-18% de demandes en personnes reçues par le SIAO entre 2020 et 2019 pour les mois de septembre et octobre).

En 2020, on compte 11999 nouvelles demandes exprimées en personnes, soit 6507 demandes exprimées en ménages



PROFIL DES MÉNAGES EN DEMANDE

Les demandes concernant 35% de personnes mineures dont 12% ont moins de 3 ans. 21% étaient des personnes de 30 à 39 ans. Enfin, les séniors de plus de 60 ans ne représentent que 2% des demandes encore actives. L'âge moyen des personnes en demande s'élève à 25 ans, l'âge moyen des personnes de plus de 18 ans est de 35 ans. Les ménages composés de personnes isolées repré-

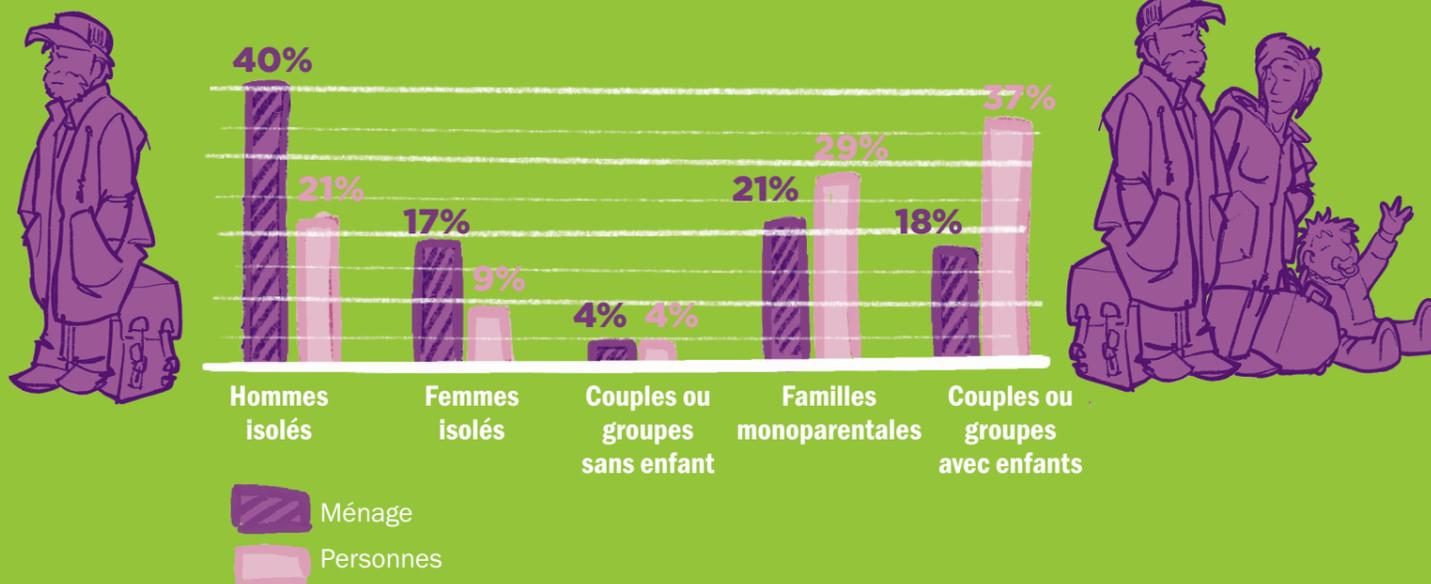
des liens familiaux, les sorties de structure d'hébergement/logement, et la présence à la rue, en abri de fortune, dans un squat ou en hôpital. L'arrivée en Seine-Saint-Denis, la présence dans un logement insalubre ou inadapté, et les expulsions locatives sont les motifs de demande qui rassemblent les ménages avec les compositions les plus importantes (2,4 à 2,5 personnes par ménage).

L'âge moyen des personnes en demande s'élève à 25 ans

sentent la majorité des ménages en demande (57% du total). À l'inverse, lorsque la demande est exprimée en personnes différentes, les typologies familiales avec enfants sont les plus nombreuses. Trois motifs de demande rassemblent 58% des ménages : la fin d'hébergement chez des tiers/rupture

54% des ménages déclarent être sans ressources. 29% bénéficient des minima sociaux et 18% tirent des revenus d'un salaire. Enfin, 15% des ménages disent bénéficier d'autres types de ressources. À noter que ces différentes catégories ne sont pas exclusives : un ménage peut bénéficier d'un salaire et de ressources provenant de minima sociaux.

Globalement, les ressources des ménages sont très faibles : elles ne dépassent les 1200 euros que pour 15% d'entre eux. Les ménages bénéficiant de ressources perçoivent, en moyenne 915 euros par mois seulement.



■ INSTANCES LIÉES AU TRAITEMENT DES DEMANDES

Commission de traitement des demandes

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

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

En mars 2020, en raison de la crise sanitaire et de l'impossibilité technique d'organiser cette instance à distance le SIAO 93 a dû temporairement mettre en suspens la CTD externe. Le traitement des demandes a été effectué par les intervenants sociaux d'Interlogement93 de manière intensive entre mars et juillet.

La CTD interne a ensuite été remise en place, dans l'attente du retour de conditions sanitaires qui permettront le retour de la CTD partenariale.

CTS

La Concertation Territoriale du SIAO (ex-CTU) est un espace d'échange et de réflexion ouvert à tous les prescripteurs du territoire depuis 2010.

Animée par les équipes hébergement/logement du SIAO 93, cette instance permet d'évoquer les situations dites « complexes », pour lesquelles le parcours d'accompagnement, d'hébergement et de logement nécessite une concertation entre acteurs. Travailleurs sociaux, services sociaux hospitaliers, équipes de maraudes, accueils de jour, équipes mobiles psychiatrie-précarité, centres d'hébergement pérennes ou hivernaux... Cette diversité de participants assure une représentativité favorable à la réflexion collective et à la construction de modalités de travail innovantes et partagées.

Elle a été maintenue en 2020 avec une adaptation du format toujours à l'œuvre aujourd'hui : elle a lieu chaque vendredi matin en visioconférence mais reste ouverte à tous, sans inscription préalable.

■ PERSPECTIVES

L'objectif est d'avoir la capacité de traiter le flux de demandes dans des délais cohérents

L'optimisation du prétraitement des demandes sera mise en œuvre au début de l'année 2021. La mobilisation des équipes d'interlogement93 et en particulier les chargés de mission, ainsi que les chargés de logement est centrale.

En complément des nouvelles demandes qui nous sont transmises, une attention particulière sera également accordée aux mises à jour réalisées par les prescripteurs. Une déclinaison de l'outil de prétraitement pour ces situations spécifiques est en cours d'élaboration.



109 Places

Sas périnatalité accueillent spécifiquement des ménages relevant de la périnatalité



389 Places

« Femmes victimes de violences » : 389 places dont 137 ouvertes en 2020



101 Places

Jeunes



LES CENTRES D'HÉBERGEMENT

Le centre d'hébergement est une solution temporaire apportée aux personnes isolées, aux familles rencontrant de grandes difficultés, de logement, de réinsertion sociale, économiques, familiales, de santé. Au sein d'un centre d'hébergement, les personnes ou les familles admises disposent d'un accompagnement social destiné à les aider à retrouver leur autonomie personnelle et leur autonomie sociale. Certains centres d'hébergement sont collectifs. Ils comportent des parties privatives pour les personnes ou les familles et des parties communes. D'autres centres d'hébergement peuvent être composés d'appartements diffus (avec ou sans cohabitation). Un accompagnement social/global est proposé sur certains dispositifs.

**3313 places
en 2020**

Le parc d'hébergement pérenne régulé par le SIAO 93 est réparti en 4 dispositifs distincts : Centre d'hébergement d'urgence (CHU), Centre d'hébergement de stabilisation (CHS), Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) et les places d'Alternative à l'hôtel (dite « Altho »).

Une majorité de places sont dédiées aux personnes en famille. Au sein des places destinées aux ménages sans enfant, peu de places sont destinées aux couples et aux femmes seules.

Places spécifiques :
Sas périnatalité accueillent spécifiquement des ménages relevant de la périnatalité : 109 places. Quatre sites dits « Sas » accueillent spécifiquement des ménages relevant de la périnatalité. Chaque dispositif propose ensuite son propre projet d'accueil et d'accompagnement et des critères d'admissions leur sont spécifiques.
« Femmes victimes de violences » : 389 places dont 137 ouvertes en 2020
Places « Jeunes » : 101 places

L'activité de régulation du service hébergement consiste à positionner, pour chaque place mise à disposition du SIAO 93, des candidats en fonction de leurs spécificités et de leurs besoins en matière d'accompagnement social. Le service reçoit ensuite une réponse de la part de la structure et des ménages concernés, afin d'enregistrer les admissions et les refus et agir en conséquence (par exemple, en repositionnant un ménage sur une place). Cette activité nécessite une connaissance du parc d'hébergement sur le territoire.

En ménages	Parc	Mises à dispo.	Positionnements	Admissions	Refus	Taux de rotation
CHU	1189	302	302	234	52	23%
Sas périnatalité	109	28	34	25	7	26%
CHS	407	78	85	70	16	19%
CHRS	1181	122	144	112	36	10%
ALTHO	397	79	84	58	26	20%
Total	3313	609	649	499	137	18%

ACTIVITÉ

La régulation a été fortement affectée par le contexte pandémique au cours de cette année 2020. Ce fut particulièrement le cas lors du premier confinement : les structures ont cessé de proposer des mises à disposition, empêchant par conséquent les positionnements et entraînant le gel des admissions.

Malgré un rattrapage constaté par la suite, la baisse a été importante comparée à 2019 : -21% pour les mises à disposition, -27% pour les positionnements et -21% pour les admissions.

Dans le même temps, le service hébergement a comptabilisé 137 refus (en ménages). 66% d'entre eux émanaient des ménages, et 34% des structures.



CHIFFRES CLÉS

609
places ménages soit 1206 places personnes ont été mises à disposition

649
ménages soit 1268 personnes ont été positionnés sur les places mises à disposition

499
ménages soit 971 personnes ont été admis sur les places mises à disposition

137
positionnements en ménage soit 267 positionnements en personnes ont connu un refus ou annulation de l'orientation.

PROFIL DES MÉNAGES ADMIS

La répartition par typologie de ménages des admissions dans les différents types de dispositifs reflète certaines de leurs caractéristiques. Ainsi, les Sas maternité n'accueillent, par définition, que des femmes sortantes de maternité. De la même manière, l'Altho est un dispositif dédié aux ménages avec enfants. Les CHU, les CHS et les CHRS sont des dispositifs généralistes, mais les fortes différences observées, comme la prééminence des admissions d'hommes isolés en CHRS, ou à l'inverse la surreprésentation des femmes seules en CHU, sont représentatives de l'offre disponible et des carences sur le territoire.

Situations des ménages avant l'admission :

La continuité de prise en charge est aujourd'hui le premier critère d'orientation. Aussi les réorientations en sortie de structures de mise à l'abri hivernales représentent à elles-seules 31% des admissions. Cela

participe, de fait, à une importante iniquité d'accès à l'hébergement sur le territoire : les personnes accueillies sur le parc hivernal sont prioritaires pour limiter les remises à la rue lors des fermetures. 24% des orientations concernent des ménages en situation de rue au moment de leur orientation.

Des différences importantes sont observées entre les types d'accueil concernant la part de ménage disposant de ressources (81% des ménages disposent de ressources en ALTHO contre 27% en CHU). Pour l'ensemble des places, 7% des ménages disposent de ressources liées à une activité professionnelle, 9% de ressources liées au RSA, 10% lié aux allocations familiales. Comme pour le pourcentage des ménages disposant de ressources l'ALTHO suivi par le CHRS sont les deux types d'accueil concentrant la plus grande partie des ménages avec des ressources identifiées.

TYPOLOGIE DES MÉNAGES

Couples avec enfants : 10%

Hommes isolés 18%

Femmes isolées 27%

Couples sans enfant 3%

Familles mono parentales 42%



LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

Le logement accompagné recouvre une diversité d'établissements, tous conçus pour répondre à des besoins particuliers (résidence sociale, résidence pour jeunes actifs, foyer de jeunes travailleurs, foyer de travailleurs migrants, pension de famille (ex-maison relais), résidence accueil. Ces deux derniers types d'établissement relevant plus précisément du logement accompagné pérenne.

Les logements proposés (en dehors des FTM et des logements ALT) sont pourvus de tous les éléments de confort nécessaires (cuisine, sanitaires), afin de permettre une utilisation totalement privative des lieux malgré leur taille : ce sont en effet souvent des studios d'une vingtaine de mètres carrés, sauf lorsque le projet social de l'établissement prévoit l'accueil de couples (avec ou sans enfant), de familles monoparentales, auquel cas les surfaces des logements sont adaptées au nombre d'occupants. Ces logements dits « autonomes » prennent place dans des établissements également pourvus d'espaces collectifs (salles polyvalentes, salles de télévision, cuisines collectives, salons d'étage, etc.).

La régulation de ces types d'accueil se décompose en plusieurs temps : l'étude et la qualification des demandes, la réception et le positionnement des candidats. Une part importante de l'activité de l'équipe réside dans le suivi à la fois

des candidatures (actualisation des informations, des situations des personnes) et des positionnements.

La régulation des places de logement accompagné a été fortement affectée par la pandémie. On observe, tout comme pour les dispositifs d'hébergement, de fortes baisses aussi bien dans la mise à disposition de places (-18%) que dans les positionnements (-13%). Cette situation entraîne une chute du niveau des admissions : -27%. Cette baisse, encore plus forte que pour les autres indicateurs, est liée à la pandémie : des états des lieux n'ont pu être menés non seulement lors des deux confinements ; des travaux de rénovation n'ont pu être conduits, retardant d'autant plus les admissions.

Mais d'autres causes, indirectes, peuvent également l'expliquer : ces dispositifs nécessitent d'avoir des ressources. Les personnes rejoignant ces structures bénéficient souvent de contrats de travail précaires. Elles ont pu être victimes de la situation économique délétère, les empêchant de rejoindre ces dispositifs. Dans le même sens, des personnes présentes dans ces structures ont vu leurs possibilités de sorties – vers du logement par exemple – se réduire. Enfin, au-delà de la pandémie, le déficit chronique de création de places pour ces dispositifs peut être interrogé.

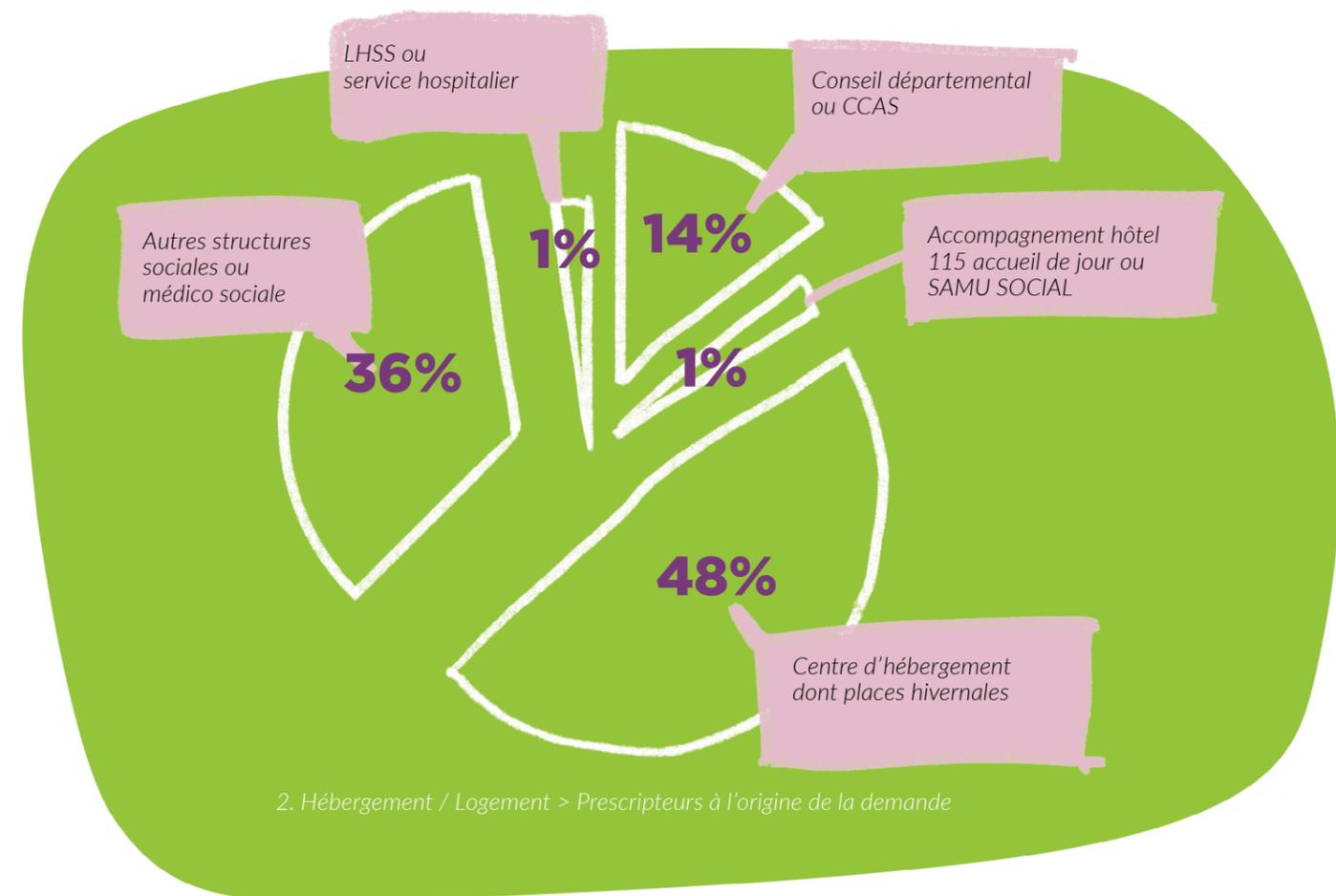
CHIFFRES CLÉS

543
places ménages soit 563 places personnes ont été mises à disposition

607
ménages soit 617 personnes ont été positionnés sur les places mises à disposition

267
ménages soit 269 personnes ont été admis sur les places mises à disposition

288
positionnements en ménages soit 292 positionnements en personnes ont connu un refus ou annulation de l'orientation



2. Hébergement / Logement > Prescripteurs à l'origine de la demande

PROFIL DES MÉNAGES ADMIS

Les dispositifs de logements accompagnés et adaptés accueillent presque exclusivement des personnes isolées, généralement de sexe masculin. Très peu de ménages admis dans une structure de logement accompagné proviennent du 115. Cela est lié au fait que la mise à l'abri à l'hôtel est majoritairement composée de personnes en familles. Dans l'ensemble, si la part des ménages réorientés depuis une autre structure AHL, issus d'une structure hivernale, ou anciennement pris en charge dans un autre type de dispositif type ASE ou LHSS est importante, 43% des ad-

missions ont concerné des ménages dont la situation d'hébergement était précaire, voire ils étaient à la rue. Dans le type « autre structure » se trouve une petite majorité de demandes réalisées par des missions locales (16% de l'ensemble des demandes). On y retrouve également des structures accompagnant des personnes ayant obtenu le statut de réfugié (CADA, CPH, HUDA) et des associations (prévention spécialisée).

L'accès à ce type de places est conditionné par certains critères, la majorité des personnes en demande sont en situation d'emploi. Les personnes qui n'ont pas de ressources d'activité disposent du RSA, des allocations chômage ou de manière plus marginale de l'AAH.

Les ressources mensuelles moyennes des ménages qui ont accédé à une place sont de 1035€. Il est à noter que contrairement à d'autres types d'accueil le public qui accède au logement accompagné est en quasi-totalité composé de personnes (hommes ou femmes) seules.

43% des admissions ont concerné des ménages à la situation d'hébergement précaire, voire à la rue

2. Hébergement / Logement > Les types de places

En ménages	Mises à disposition	Positionnements	Admissions	Refus
RS	72	86	52	30
FJT / RJA / RJAM	268	276	117	147
FTM	126	162	61	85
MR / PF / RA	16	18	9	8
ALT	61	65	28	18
Total	543	607	267	288

INTERMÉDIATION LOCATIVE / SOLIBAIL

Solibail est un dispositif de sous-location financé par l'État. Il a été créé en 2008, et s'inscrit désormais dans le cadre de la politique du « Logement d'abord » (même si nous questionnons ce choix d'intégrer un dispositif non pérenne à cette politique publique). Il a pour objectif de contribuer principalement à la résorption des nuitées hôtelières des ménages mis à l'abri par les plateformes 115 des SIAO. Ce dispositif s'adresse également aux ménages hébergés en structures d'hébergement. La Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (Drihl) a défini les critères d'éligibilité et d'orientation

479 ménages positionnés dont 396 en Seine-Saint-Denis et 89 hors département

dans un référentiel commun à tous les opérateurs. La mise à disposition des logements Solibail est réalisée de manière régionale et pour des logements sur l'ensemble des départements d'Île-de-France avec un niveau de priorisation variable en fonction du type de captation. De ce fait, il n'y a pas ou peu de sens à proposer un recensement du nombre de logements qui sont mis à disposition du SIAO.

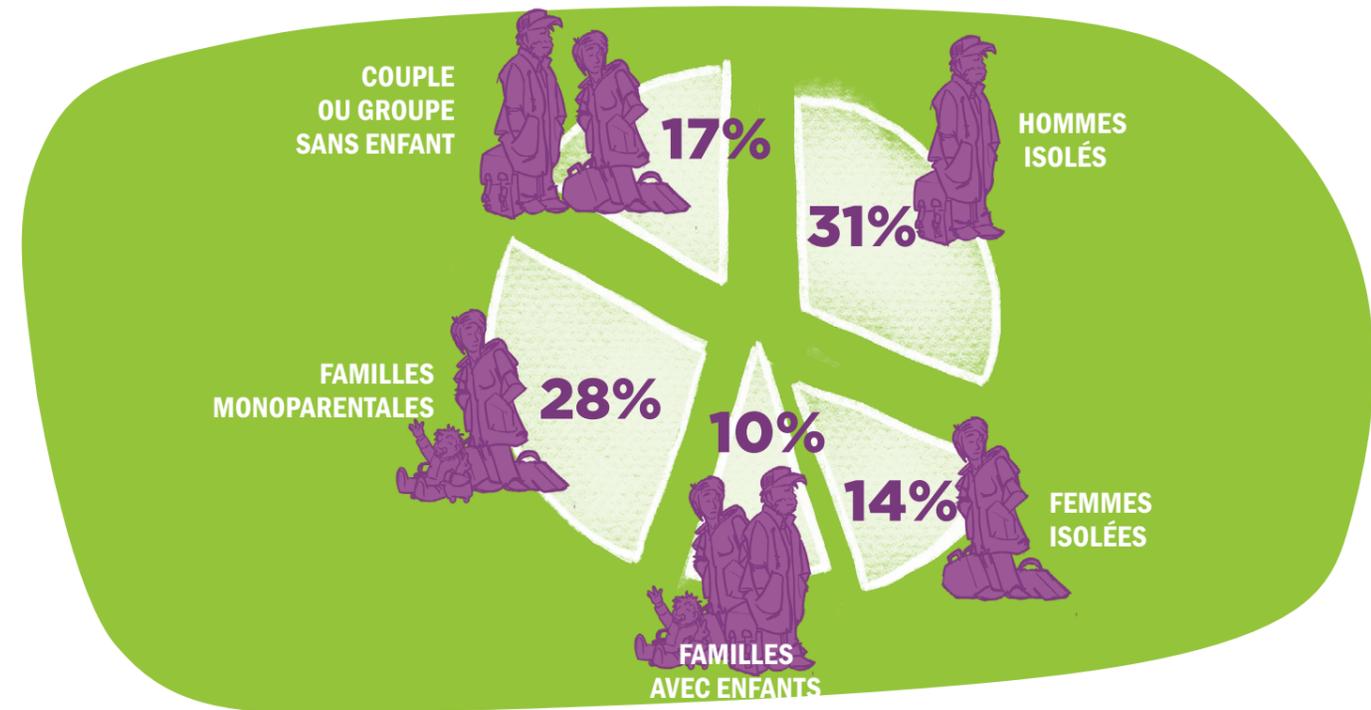
479 ménages positionnés pour du Solibail dont 396 en Seine-Saint-Denis et 89 hors département. Après avoir atteint un pic de 378 ménages en 2017, les admissions ont poursuivi, cette année, une baisse entamée depuis lors. On note une diminution de -11.5% cette année par rapport à l'année précédente.

291 ménages admis

Cette forte baisse peut s'expliquer par une rotation plus faible ou des difficultés à capter de nouveaux logements pour les opérateurs. Ces problématiques sont récurrentes concernant cette activité, mais ont pu être aggravées par le contexte sanitaire (et notamment l'arrêt des admissions ou l'impossibilité de mener des travaux de remise en état des appartements pendant le 1^{er} confinement particulièrement). Cette diminution est tout de même à relativiser au regard de l'évolution globale en Île-de-France : -16% des admissions sont recensées.

Profil des ménages admis

Tout comme l'année dernière, 62% des ménages admis sont des familles sortantes de l'hôtel 115 (moyenne de 3,3 personnes par ménages). Un quart des ménages entrés en logement Solibail étaient précédemment accueillis en centre d'hébergement et 6% l'étaient en centre d'hébergement hivernal. Les ressources moyennes mensuelles des ménages s'élèvent à 1349€



LOGEMENT D'ABORD

Depuis sa mise en place en 2019, le dispositif Logement d'abord, qui vise à permettre l'accès à un logement pérenne à tous les ménages en demande d'hébergement/ logement sur le département, est régulé par le SIAO 93.

Dès qu'un logement est proposé au dispositif Logement d'abord, le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis en informe le SIAO 93 qui sélectionne un ménage correspondant à la typologie du logement, de manière aléatoire en s'appuyant sur ses systèmes d'information (SI-115 et SISIAO). Au moment de sa

En 2020, 110 ménages ont été positionnés après une proposition de logement dans le cadre du Logement d'abord

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

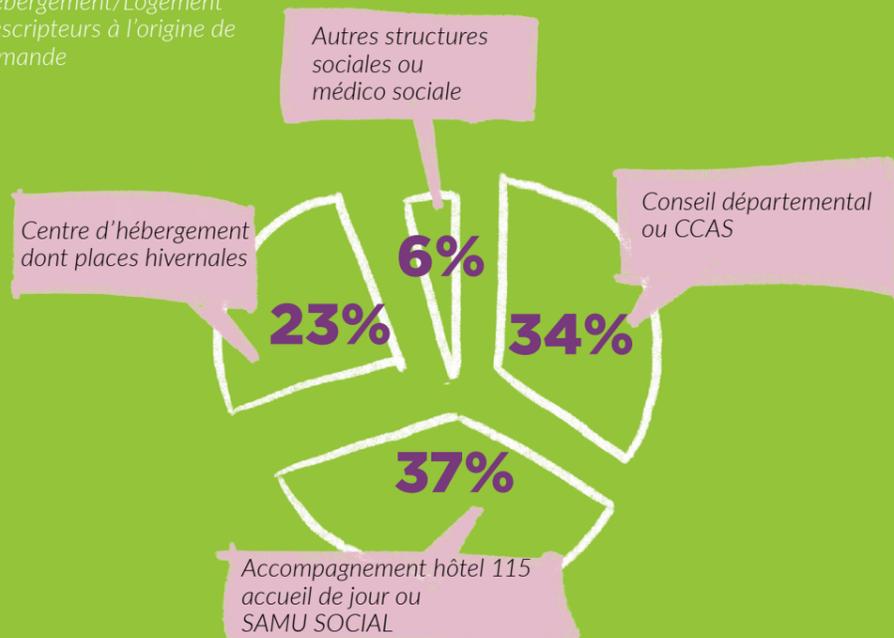
Le Logement d'abord a pour ambition de toucher tous les types de publics en demande (y compris ceux qui n'ont accès à aucune solution d'hébergement). Les conditions d'accès à un travailleur social sur le département sont telles que de nombreux ménages à la rue sont dans l'impossibilité de bénéficier d'une demande via le SISIAO. Aussi ce biais réduit d'autant plus leurs chances d'accéder à un logement.

Comme tous les ménages positionnés pour un logement social pérenne, ceux-ci doivent suivre un processus d'attribution, définitivement validé en commission d'attribution d'un logement (CAL).

En 2020, 110 ménages ont été positionnés sur une proposition de logement dans le cadre du LDA.

La réussite du processus de sélection aléatoire sur le SISIAO dépend de la bonne complétude des demandes au moment de leur sélection. Aussi, si une demande est incomplète, à mettre à jour, ou annulée, il est probable que les informations qu'elle contient ne soient plus valables. L'étude du dossier nécessite alors la prise de contact des prescripteurs et/ou des ménages et ne permet plus la garantie d'un positionnement efficace.

Malgré cela, la méthode de sélection du Logement d'abord permet un positionnement pour des ménages dont la demande est à un statut inactif ou non positionnable : cela représente 33% des ménages positionnés, ces ménages souffrent parfois de la saturation des dispositifs d'accompagnement du territoire.



Solipex : La Ccapex est l'unique prescripteur. 20 logements du département ont été dédiés à cette expérimentation. 50 dossiers ont été étudiés. 11 admissions, 5 ménages en attente d'orientation, 3 ménages en attente d'actualisation, 3 ménages en attente d'un retour de la CCAPEX, 28 ménages dont la demande a été annulée après vérification de la situation sociale des familles.

Solibail « hôtel CD » : l'hôtel est financé par le conseil départemental au même rang de priorité que l'hôtel 115. 15 logements du département ont été dédiés à cette expérimentation. 21 dossiers ont été étudiés : 11 admissions, 1 accord gestionnaire en attente de signature, 6 demandes annulées (les situations sociales ne correspondaient pas au Solibail), 3 ménages en attente d'un retour de complément d'information.

L'ACCÈS AU LOGEMENT

Le SIAO a la charge de l'inscription des publics prêts au relogement. Cette inscription est réalisée dans Syplo. Le Syplo (Système Priorité Logement) est une application web développée depuis 2011 par le Cerema (Centre d'Études et d'Expertise sur les Risques, l'Environnement, la Mobilité et l'Aménagement), qui permet de mieux gérer l'accès des personnes au parc de logements sociaux réservés à l'État (25% du parc total), et d'améliorer leur parcours jusqu'à l'accès à un logement. L'inscription dans cette application permet l'attribution de points de priorité.

Inscriptions sur Syplo

L'équipe chargée de l'inscription dans Syplo reçoit quotidiennement des demandes des partenaires sollicitant cette labellisation. Après étude de la complétude du dossier, l'inscription est réalisée sur le Syplo. Les modalités d'inscriptions sur Syplo mises en œuvre par le service ont permis une montée en charge de l'activité ces dernières années. Une augmentation du nombre de ménages inscrits (1110, contre 1027 en 2019) est observée. À l'inverse, le nombre de personnes concernées par ces inscriptions ressort en légère baisse : 2242 contre 2313 l'année précédente. Cela est à mettre en lien avec une réduction du nombre moyen de personnes par ménages inscrits sur Syplo ces dernières années.

Nous comprenons cette situation par un accès facilité pour les personnes en structures de logement accompagné (FJT, RS, FTM). Ces personnes étant principalement des hommes ou femmes seul(e)s.

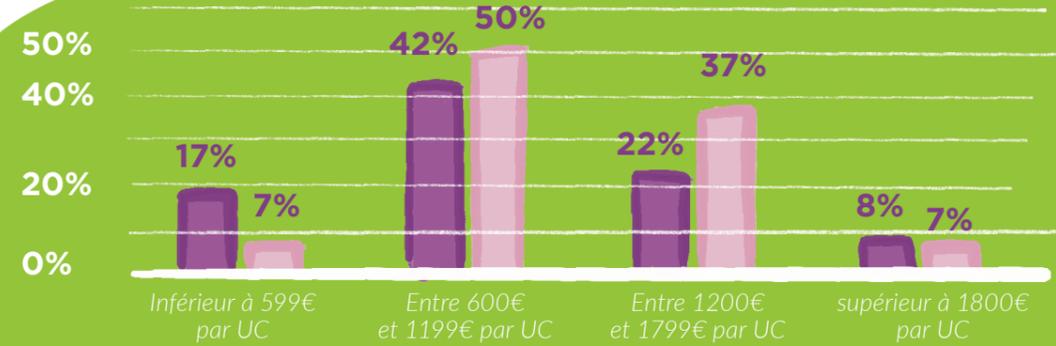
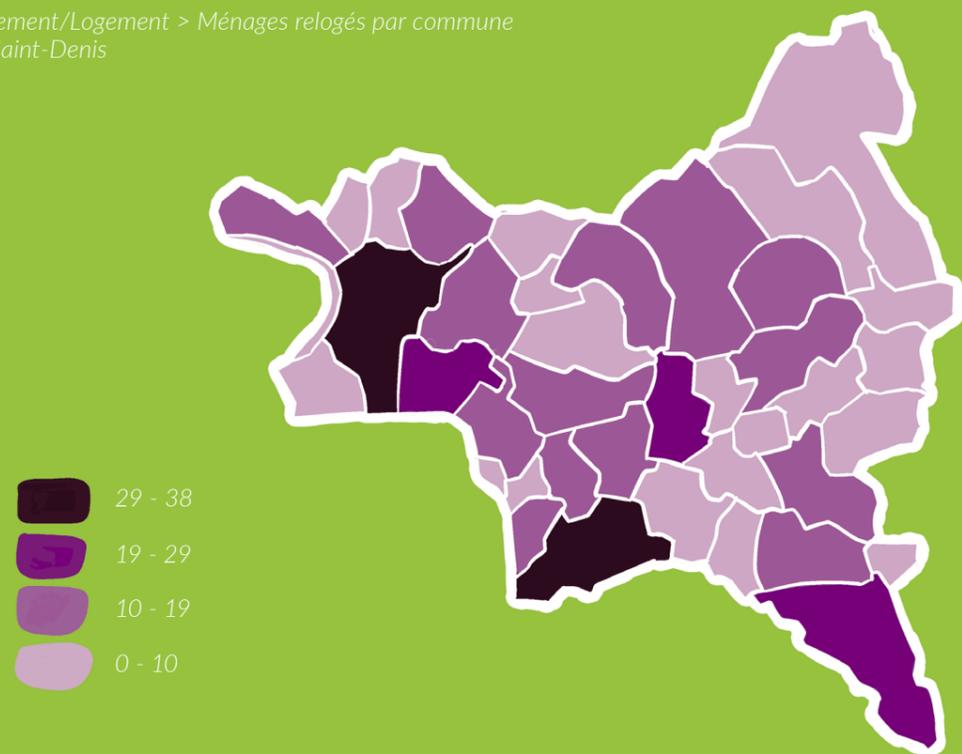
Relogement

Dans le même temps, 521 ménages labélisés sur Syplo par le SIAO 93 ont intégré un logement social en 2020. 219 de ces ménages bénéficiaient également d'une reconnaissance dans le cadre du Dallo.

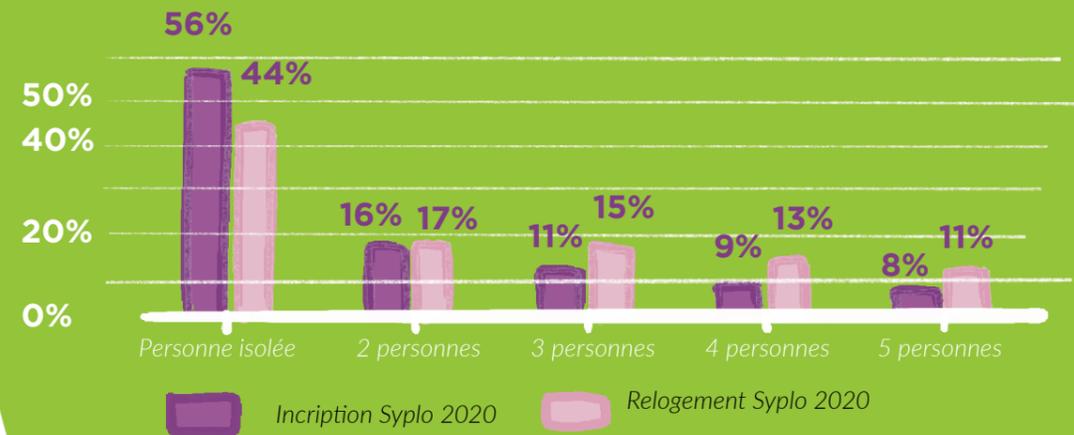
521 ménages labélisés sur Syplo par le SIAO 93 ont intégré un logement social

Les ménages relogés étaient inscrits en moyenne sur l'application depuis 1,4 an au moment où leur relogement est devenu effectif. Selon la Drihl Île-de-France, le délai moyen avant l'obtention d'un logement social est de 3 ans en Seine-Saint-Denis. 82% des ménages relogés le sont en Seine-Saint-Denis, 5% à Paris, 4% en petite couronne (hors Seine-Saint-Denis) et 11% en grande couronne.

2. Hébergement/Logement > Ménages relogés par commune en Seine-Saint-Denis



2. Hébergement / Logement > Ressources mensuelles par unité de consommation



2. Hébergement / Logement > Nombre de personnes par ménage

Le profil des ménages labélisés et relogés

La majorité des ménages inscrits (56%) et relogés (44%) en 2020 n'est composée que d'une seule personne. Cette caractéristique est directement à mettre en lien avec la typologie des logements proposés.

Les ménages inscrits et relogés étaient majoritairement présents dans des structures de logements accompagnés, auxquelles on peut ajouter le Solibaill (55% des demandeurs, 51% des ménages relogés).

Pour comparer les ressources des ménages inscrits et relogés en 2020 il est intéressant de rapporter le montant mensuel par unité de consommation. Les ressources médianes par unité de consommation des ménages inscrits sont de 1073€ contre

27% des ménages inscrits dans Syplo et 21% des ménages relogés étaient précédemment accueillis en centre d'hébergement

1099€ pour les ménages relogés. Il est intéressant de rappeler que ces montants sont relativement proches (1035€) des ressources moyennes des ménages accédant à un logement accompagné.

Une augmentation des ressources moyennes par unité de consommation des ménages relogés depuis 2018 (1183€ en 2020, 1101€ en 2018) est à noter.

PERSPECTIVES

Les prolongations successives, sans signe de pérennisation ultérieure, compliquent la gestion des places et des orientations et ne facilitent pas la construction de parcours résidentiel stable pour les personnes accueillies

Il semble difficile de définir des perspectives après 3 confinements et une situation sanitaire encore très fragile à la fin du premier semestre. On peut néanmoins relever les éléments suivants qui devraient avoir un impact notable sur l'activité en 2021 :

- La consolidation d'une équipe unique intégrant l'ensemble des membres du personnel de l'hébergement et du logement pour répondre aux exigences de la nouvelle organisation du SIAO 93 ;
- La reprise des visites au sein des structures et du travail partenarial en présentiel ;
- Le transfert de gestion au SIAO des places de résidence sociale avec accompagnement social, prévue initialement en 2020 ;
- La hausse continue des places de Solibail grâce à une politique ambitieuse de captation de logement ;
- Le maintien du travail en étroite collaboration avec le bureau Accès logement de la préfecture enclenché en 2019 et le renforcement des liens avec les gestionnaires de l'hébergement et du Logement ayant pour objet d'améliorer l'accès au logement social des personnes prises en charge ;
- La reprise des commissions du traitement de la demande avec les partenaires et la création d'une nouvelle commission dédiée au logement reprenant le format de la concertation territoriale du Siao 93 ;
- La finalisation des travaux engagés pour répondre aux exigences législatives quant à l'accès au logement des publics prioritaires et la mise en place de la gestion des attributions de logements sociaux en flux.

Au moment de l'écriture de ce rapport d'activité, la ministre du logement annonce le maintien des 43 000 places exceptionnelles, ouvertes au niveau national, depuis la veille saisonnière 2019-2020 jusqu'à mars 2022. Si cette annonce va permettre d'assurer la continuité de la prise en charge et d'éviter des remises à la rue, l'incertitude demeure grande quant à la localisation, la typologie et la qualité des places prolongées.

BOSSIAT



OBSERVATION SOCIALE
ANIMATION DES ACTEURS DE LA VEILLE SOCIALE
SYSTÈME D'INFORMATION
SANTÉ
PERSPECTIVES

CHIFFRES CLÉS 7/7

Reporting quotidien et hebdomadaire liés à l'activité du 115

OBSERVATOIRE & ANIMATION DE LA VEILLE SOCIALE

Reporting trimestriel & production d'une publication interne associée

3

Enquêtes, études synthétiques



Lien constant avec les acteurs de la veille sociale

SYSTÈME D'INFORMATION

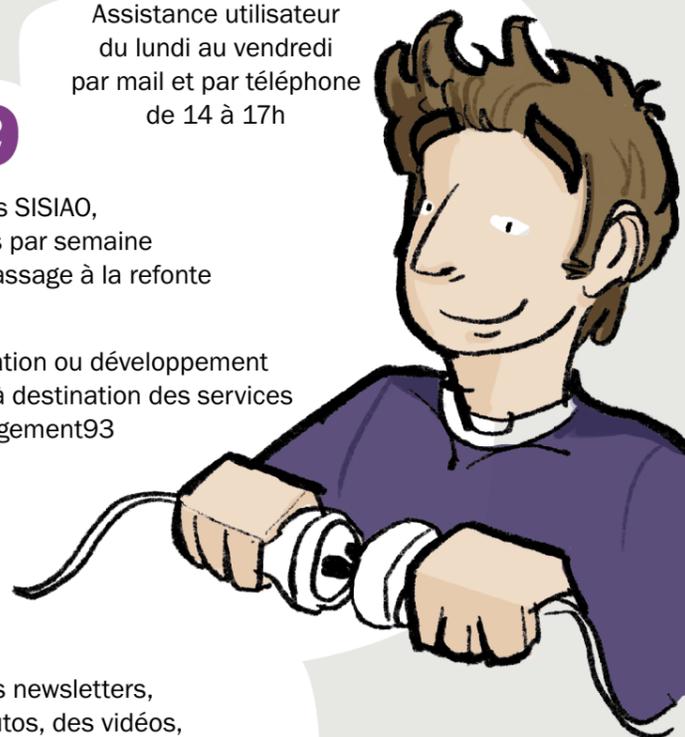
89

Formations SISIAO, 4 sessions par semaine avant le passage à la refonte

Optimisation ou développement d'outils à destination des services d'Interlogement93

Des newsletters, des tutos, des vidéos, la mise à jour des contenus du site d'Interlogement93

Assistance utilisateur du lundi au vendredi par mail et par téléphone de 14 à 17h



SANTÉ

Regroupement des actions liées à la santé

Mobilisation spécifique dans le cadre du COVID

225

Sollicitations



Reprise des commissions parcours de soins complexes

INTRODUCTION

L'activité du pôle observation sociale, systèmes d'information et actions transversales a été, au même titre que celle de tous les autres pôles, fortement impactée par la crise sanitaire. Son rôle particulier de support aux autres activités du SIAO l'a néanmoins positionné en tant qu'acteur pivot du maintien de certaines activités. Cela a notamment été le cas dans le cadre de la poursuite du traitement des demandes reçues par le SIAO ou encore dans sa participation à l'organisation de l'action de distribution alimentaire qui a été montée en urgence à la fin du premier trimestre. L'équipe a donc dû faire preuve d'adaptation et d'innovation dans la mise en œuvre des activités à distance.

Parallèlement à ces contraintes, l'activité du pôle s'est poursuivie sur ses divers pans d'activité avec deux événements majeurs.

D'une part la création d'un poste d'adjoint particulièrement chargé du suivi des activités relatives aux outils et aux systèmes d'information. L'arrivée de ce nouveau membre dans l'équipe a permis de structurer davantage les activités du pôle, qu'elles relèvent de la production d'outils, de l'observation sociale produite ou encore du déploiement du SISIAO. Elle a également permis au SIAO de se préparer au mieux à un événement marquant de l'année 2020, le passage à la nouvelle version du SISIAO. La refonte de cet outil développé par l'État a entraîné un travail conséquent de test de cette nouvelle version et d'accompagnement des utilisateurs du territoire.

D'autre part le service santé a été créé. En effet, l'association a misé sur la mutualisation de ressources humaines en santé, initialement dédiées à des dispositifs spécifiques afin de créer une équipe transversale intervenant indifféremment au sein des services internes, mais également auprès des partenaires extérieurs.

MISSIONS

- **Piloter les actions du pôle**

- **Gérer la communication** avec les partenaires
- **Gérer l'organisation des formations** proposées par le SIAO
- **Organiser les commissions**
- **Etre polyvalente** sur les missions du pôle

- **Déployer le SISIAO sur le territoire** en proposant un accompagnement et une assistance à l'utilisation et en faisant remonter les difficultés de l'application
- **Développer des outils** internes à Interlogement93 et externes, à destination des partenaires

- **Développer une observation sociale** sur l'activité des différents pôles de l'association et améliorer la connaissance du public qui sollicite les différents services d'Interlogement93

Animer la coordination des acteurs de la veille sociale

- **Soutenir les travailleurs sociaux du territoire** dans l'accompagnement des personnes connaissant un parcours de soins complexes
- **Accompagner et orienter les personnes en situation de parcours de soins complexes** en l'absence de travailleur social
- **Coordonner et assister les acteurs** dans leur implantation territoriale auprès des dispositifs sanitaires

Mission temporaire : réaliser un diagnostic sur les dispositifs d'aide alimentaire déployés en Seine-Saint-Denis, connaître les besoins des publics et proposer une amélioration de leur couverture

ÉQUIPES

1 responsable de pôle

1 chargée de mission transversale

- **1 responsable** adjoint
- **1 chargée de mission** SISIAO
- **1 assistante** SISIAO

1 chargé de mission observation sociale

1 chargé de veille sociale

- **1 coordinatrice**
- **2 chargées de mission** parcours de soins complexes

- **1 cheffe de projet**
- **1 chargée de mission**

3. Ossiat >

OBSERVATION SOCIALE ET ANIMATION DE LA VEILLE SOCIALE

Observatoire

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

Le travail du chargé de mission observation sociale s'articule autour de 3 axes majeurs :

- Production et consolidation de données à usage interne, pour le pilotage et le suivi des différentes activités.

- Production et diffusion de données et d'enquêtes à l'échelle départementale, sur des thématiques particulières ou à la demande de certains partenaires et membres du réseau. Cette année, ces travaux se sont notamment concentrés sur l'activité de coordination de la veille sociale.
- Participation à des groupes de travail extérieurs, et notamment à l'Observatoire francilien des personnes à la rue et hébergées (Ofpruh). L'année a notamment été marquée par la réalisation, en février 2020, de la première « nuit des maraudeurs » à l'échelle de l'Île-de-France. Au-delà de sa participation à des instances organisées par les services de l'État, le SIAO participe également à des instances de réflexion et d'échange organisées par la Fédération des acteurs de la solidarité.

La Préfecture de Seine-Saint-Denis a sollicité la conduite d'un diagnostic portant sur l'état des actions mises en œuvre et les besoins identifiés s'agissant de la distribution de produits de première nécessité sur le Département de la Seine-Saint-Denis. Ce diagnostic territorial débuté fin 2020 devra permettre de mieux

connaître les actions portées par les associations et les collectivités du territoire, déterminer des pistes d'amélioration de l'accès aux besoins de première nécessité pour les personnes en situation de rue, en centre d'hébergement ou à l'hôtel, et plus largement de tout public en situation de précarité temporaire ou pérenne.

Animation des acteurs de la veille sociale

L'animation des Acteurs de la Veille Sociale a essentiellement porté sur la gestion des effets de la crise sanitaire sur les conditions de prise en charge des publics en situation d'errance sur le département. Les structures de premier accueil ont dû faire face à une situation où leurs interventions ont été empêchées ou réduites (fermetures pour certains accueils de jour, remise en cause du principe d'inconditionnalité de l'accueil pour d'autre, limitation des interventions de l'aller vers. Dans ce contexte, la coordination conduite par le SIAO a d'abord assuré un lien régulier avec les

structures au début de la crise, mais aussi facilité la communication entre acteurs de terrain et la Drihl. La mise en place de réunions en visioconférence a permis de rompre le relatif isolement dans lequel chaque structure pouvait se trouver et nourrir un échange fructueux de pratiques sur les dispositions adaptées à la reprise ou au maintien des activités. De ce point de vue, la crise de la COVID a contribué à renforcer les liens au sein de cette instance de coordination. Les remontées des difficultés de terrain dans ce contexte de grandes contraintes ont permis d'avoir des temps d'échanges avec la D Drihl93, permettant ainsi de proposer de nouvelles réponses pour le territoire (distribution alimentaire, ouvertures de structures provisoires pour l'accueil pendant l'hiver...).

SYSTÈME D'INFORMATION

Le SISIAO est un outil national (MOA DGCS) utilisé par chaque SIAO de France.

2020 est marquée par la finalisation du déploiement du SISIAO auprès du 115. Précédemment, une partie de l'activité y était régulée, une autre sur l'ancien SI utilisé par le plateau téléphonique. La régulation des équipes mobiles d'aide avec le SISIAO a été amorcée. L'objectif est de déployer cet outil auprès des maraudes professionnelles en début d'année 2021.

L'année 2020 a particulièrement été marquée par la mise en place d'une nouvelle version de l'application. L'équipe Ossiat s'est mobilisée dès le début de l'année 2020 dans la réalisation de tests, de remontées de dysfonctionnements ou encore de demandes d'évolutions vers la DGCS. Cette mobilisation s'est accentuée tout au long de l'année pour aboutir à la mise en production de la nouvelle version en septembre. Cet investissement s'est caractérisé par une assistance aux utilisateurs (permanence téléphonique du lundi au vendredi de 14h à 17h, réponse par mail dans un délai moyen inférieur à 24h), la réalisation de formations (jusqu'à 4

sessions par semaine de juillet à septembre), la création de tutoriels PDF et vidéo et la mise en place d'une newsletter régulière destinée aux utilisateurs.

Pour accompagner les professionnels de l'association et les partenaires dans l'appropriation des changements liés à la nouvelle version de l'application, des actions de communication ont été mises en œuvre (newsletter, mise à jour des actualités du site d'Interlogement93).

Par ailleurs, l'action du pôle Ossiat sur la question des outils ne se limite pas au SISIAO. L'optimisation et la création d'outils dédiés aux services d'Interlogement93 ont été développées. Le champ d'intervention couvre l'automatisation de la production de données, la saisie d'informations dans le cas de nouvelles activités ou l'optimisation de celles-ci par les différents intervenants.

La mise en place du télétravail lié au 1^{er} confinement (appropriation des outils de travail à distance), le déconfinement (réservation des espaces de travail) sont également des sujets sur lesquels la mobilisation de l'équipe a été nécessaire.



La professionnalisation et le développement des solutions informatiques pour les services d'Interlogement93 sont également caractérisés par la mise en œuvre d'un outil dédié à la PASH (Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel).

Cette solution interconnectée avec le SISIAO doit permettre de répondre à trois objectifs : faciliter la saisie de l'activité des intervenants, permettre le pilotage du service par ses responsables, produire un reporting automatisé.



Les commissions parcours de soins complexes ont été relancées. Cette instance au sein de l'hôpital Delafontaine, dédiée à la réflexion entre professionnels issus du secteur médical et social autour de situations particulièrement complexes a permis une réelle fluidification des parcours, ainsi qu'une amélioration nette de l'interconnaissance entre les professionnels. Il a donc été décidé de pérenniser cette instance et d'en élargir le périmètre.

SANTÉ

L'année 2020 marque un tournant dans l'approche adoptée par Interlogement93 sur la thématique de la santé. Initialement dotée de ressources disséminées parmi les divers dispositifs et organisée en actions segmentées, l'association a décidé de créer une équipe regroupant une grande partie des ressources internes de manière à mettre en place une équipe composée de plusieurs professionnels, capables d'intervenir au sein de tous les dispositifs et auprès de tous les partenaires.

La mise en œuvre de cette nouvelle équipe recouvre trois objectifs :

- La coordination des acteurs du secteur sanitaire et du secteur social et le développement des partenariats
- Le soutien et l'accompagnement des équipes d'interlogement93 et des structures d'hébergement/logement partenaires d'Interlogement93 sur la thématique santé

- l'intervention en soutien des travailleurs sociaux d'Interlogement93, des professionnels de l'AHJ et des partenaires sur des situations de santé complexes en proposant une intervention individualisée

Afin d'y parvenir, l'équipe est désormais composée d'une coordination et de, à terme, 4 chargés de mission "parcours de soins complexes".

En 2020, une chargée de mission parcours de soins complexes était en poste. Elle est intervenue auprès de 225 ménages avec un maximum de 40 sollicitations au mois d'avril et un minimum de 12 au mois d'août et décembre.

Pendant la crise sanitaire, elle a également assuré une mission de veille sanitaire auprès des personnes positives au COVID au sein des hôtels 115.

PERSPECTIVES

L'ambition de l'observatoire social est de publier des données générales quant à l'activité du SIAO 93 et des différents pôles d'Interlogement93. La consolidation des outils internes, l'automatisation de la production de données, ainsi qu'une meilleure connaissance et une meilleure maniabilité du SISIAO permettront d'atteindre cet objectif. Le second objectif fixé est celui de produire davantage d'études et de mener davantage d'enquêtes, dans le but d'améliorer la connaissance des publics qui se trouvent sur le territoire.

En 2021, la mobilisation de l'équipe dans la résolution collective des difficultés liées au SISIAO reste constante. Les actions liées aux systèmes d'information (automatisation du reporting, facilitation dans la saisie et le pilotage) ont été reconnues en 2020, il s'agit désormais de démultiplier les champs d'intervention. Cette volonté d'ouverture est à la fois interne à l'association (permettre à d'autres services de disposer de solutions idoines), mais aussi externe (le SI-Pash sera mis à disposition d'autres Pash, d'autres développements sont également partagés avec des SIAO en France).

L'animation des acteurs de veille sociale se structure davantage en 2021 par la mise en oeuvre de trois types d'instances :

- Instance plénière de coordination des AVS qui permet un temps d'échanges entre les AVS visant à partager des informations sur l'actualité du secteur, à identifier les points d'achoppement, à valoriser les pratiques vertueuses.
- Réunions techniques des AVS qui ont pour objet la préparation des thématiques abordées en plénière de coordination AVS et le traitement des thématiques opérationnelles particulières (ex : amélioration de la communication partenariale entre ADJ et 115 etc.)
- Groupe de travail des AVS qui vise la production de solutions concrètes et opérationnelles à des problématiques/thématiques repérées par les AVS

Désormais, le service santé intervient de manière transversale sur tous les pôles de l'association Interlogement93 et non plus seulement auprès des équipes du SIAO 93, l'équipe continue son déploiement afin de proposer ses services à tous les partenaires du territoire.

Les perspectives 2021 pour le pôle Ossiati sont ambitieuses, car son activité de support a vocation à être étendue au service de tous les pôles de l'association Interlogement93.

Le pôle Ossiati se trouve directement impacté par l'augmentation des dispositifs portés par l'association, notamment la Pash dont la mise en oeuvre va entraîner des chantiers conséquents. L'année 2021 sera donc marquée par de nombreux challenges pour le pôle Ossiati, qui entraîneront nécessairement une augmentation du nombre de membres de cette équipe.

L'activité
du pôle
Ossiati
a vocation
à être
étendue
au service
de tous les
pôles de
l'association
Interlogement
93

ACCOMPAGNEMENT



ACTIVITÉ CES/SAS

ACTIVITÉ AMH

PROFIL

ACTIVITÉ AVDL

PROFIL AVDL

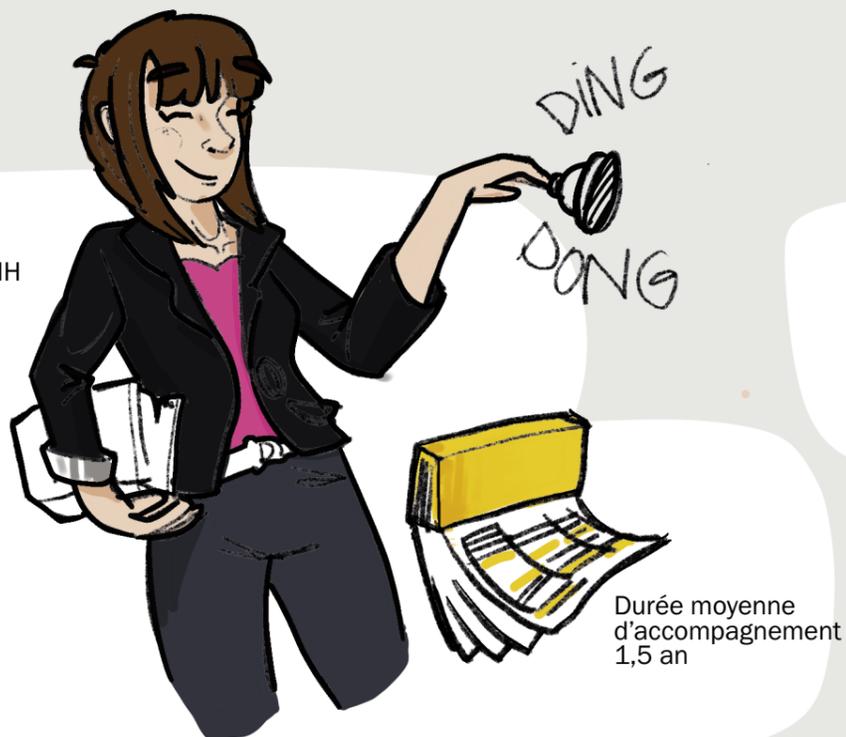
PERSPECTIVES

OSSIAT

CHIFFRES CLÉS

258

Ménages accompagnés par l'AMH



60

Fins d'accompagnements

42

Ménages accompagnés par l'AVDL PEX



99

Bilans diagnostics réalisés

540

Ménages rencontrés par la CES



42

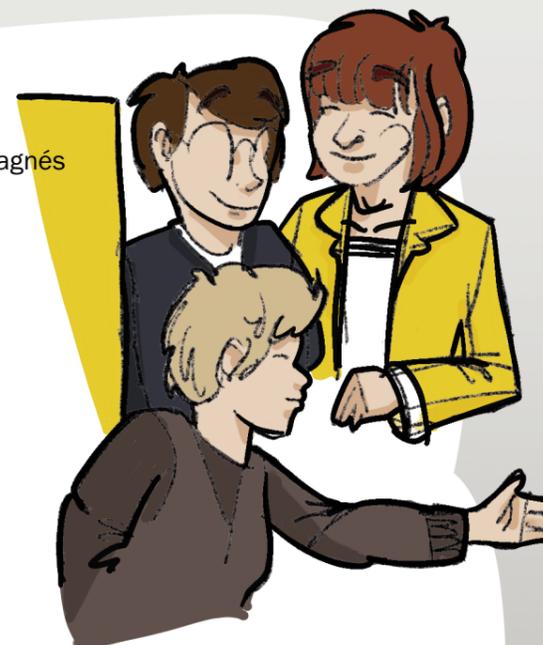
Dont ménages dans le cadre de l'accompagnement lié à la périnatalité

42

Dont ménages dans le cadre de l'accompagnement au Droit de Priorité Prefecture

110

Ménages accompagnés par l'AVDL Dalo et hors Dalo



Durée moyenne d'accompagnement pour les ménages relogés : 11 mois

INTRODUCTION

Interlogement93 assure des missions d'interventions sociales auprès des ménages à l'hôtel depuis plus de 10 ans, convaincu de la nécessité d'assurer un accompagnement social destiné à favoriser l'accès au logement des publics. La diversité des situations amène à repenser régulièrement nos modalités d'intervention pour proposer des actions et des orientations au plus proche des besoins des personnes. En parallèle, les services de l'État développent des expérimentations et nouvelles missions visant là aussi à apporter une réponse globale au plus grand nombre.

Ainsi les équipes d'interventions sociales du SIAO 93 se sont vu confier une mission dite « opération ciblée » de septembre 2019 à septembre 2020. Composée de 3 volets distincts dont les volets 1 et 3 ont été déployés par Interlogement93 (7 ETP supplémentaires), cette opération a mis en lumière les besoins du territoire par des interventions ciblées de type « diagnostic » et « AVDL » en fonction de la situation des ménages.

Une équipe d'accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH-9 ETP) depuis 2017 assure une intervention sociale globale favorisant la sortie du dispositif hôtelier. Les principes d'intervention reposent sur un accompagnement individualisé correspondant aux besoins des ménages, l'équipe d'accompagnement travaille donc en collaboration étroite avec les partenaires d'Interlogement93 et du territoire dans une logique de travail en réseau.

Enfin, les équipes d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) constituées depuis 2010 proposent une intervention ciblée sur l'accès au logement des publics éligibles. Leur intervention permet d'encadrer le bon déroulé de cette étape clé, tout en garantissant une installation et une adaptation au statut de locataire.

MISSIONS

Assurer un diagnostic social des ménages mis à l'abri au sein d'un hôtel par le 115-93, soutenir l'ouverture de leurs droits, orienter vers les ressources du territoire et identifier une solution adaptée pour favoriser la sortie du dispositif hôtelier

Mettre en œuvre le volet 1 de «l'opération ciblée» : rencontrer et évaluer l'ensemble des ménages présents à l'hôtel sur le territoire de la Seine-Saint-Denis et ne disposant d'aucun accompagnement social, quel que soit le 115 orienteur

Mettre en œuvre le volet 3 de «l'opération ciblée» : rencontrer les ménages à l'hôtel identifiés comme «prêts au logement» sur le territoire de la Seine-Saint-Denis et soutenir leurs démarches (DLS, inscription SYPLO, suivi du dossier)

Intervenir auprès des ménages mis à l'abri au sein de l'hôtel «Sas» de Saint-Denis : rencontrer et évaluer les ménages dès leur arrivée, préconiser une sortie adaptée et débiter un accompagnement social

Assurer une référence sociale pour les femmes enceintes ou sortantes de maternité, mise à l'abri à l'hôtel 115

Assurer une référence sociale pour les ménages mis à l'abri à l'hôtel au titre du Droit de Priorité Préfectoral

Intervenir en urgence auprès des situations identifiées comme particulièrement vulnérables (santé, violences, parentalité, ...)

Assurer un accompagnement social global auprès d'une file active de ménages identifiés comme particulièrement fragiles par l'équipe de la cellule d'évaluation sociale

Assurer un accompagnement social ciblé sur l'accès au logement en développant la capacité des ménages à «habiter durablement»

Accompagner spécifiquement les ménages menacés d'expulsion locative

Favoriser l'accès au logement des personnes vivant au sein de résidences sociales

Mettre en œuvre le volet 2 de «l'opération ciblée» : assurer un accompagnement auprès des ménages à l'hôtel identifiés comme «prêts au logement» par l'équipe de la cellule d'évaluation sociale - volet 1

Accompagner les personnes logées en habitat insalubre

ÉQUIPES

Cellule d'évaluation sociale - Equipe «généraliste» : 4 ETP

Cellule d'évaluation sociale - Equipe «opération ciblée» : 7 ETP et 1 coordinateur

Cellule d'évaluation sociale - Equipe «Sas» : 3 ETP

Cellule d'évaluation sociale - Mission périnatalité : 1 ETP

Cellule d'évaluation sociale - Mission DPP : 1 ETP

Cellule d'évaluation sociale ensemble des ETP de la Cellule

Equipe d'Accompagnement des Ménages à l'Hôtel (AMH) : 9 ETP et 1 coordinateur

Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) - Equipe «Dalo/Hors-Dalo» : 4 ETP et 1 coordinateur

AVDL - Equipe «Prévention des expulsions» - 2 ETP

AVDL - Equipe «Résidence Sociale» - 2 ETP

AVDL - Equipe «opération ciblée» - 2 ETP

AVDL - Equipe «Lutte contre l'habitat insalubre» - 2 ETP

ACTIVITÉ CES/SAS

La Cellule d'évaluation sociale a pour mission d'aller à la rencontre des ménages mis à l'abri en hôtel afin de procéder à leur évaluation sociale et de créer et transmettre, le cas échéant, une demande d'hébergement/logement sur le SISIAO. Cette rencontre est également l'occasion de s'assurer de l'ouverture des droits des ménages et de les orienter vers les ressources adaptées à leurs besoins.

540 ménages ont bénéficié d'une intervention de la cellule

540 ménages ont bénéficié d'une intervention de la cellule, notamment pour identifier et renouer le contact avec un accompagnement social existant, actualiser une demande sur le SISIAO, ou pour d'autres problématiques sociales (accès aux droits notamment).

Activités spécifiques de la CES mobile

- Une travailleuse sociale a la charge de l'accompagnement des femmes enceintes ou sortantes de maternité mises à l'abri à l'hôtel. En lien avec l'ARS-93, les maternités et les PMI du département et en grande proximité avec le dispositif "périnatalité" du SIAO, cette action s'inscrit dans une logique de prévention, d'insertion et d'accès aux soins pour les femmes les plus en difficultés et leurs familles. En 2020, 126 rencontres ont ainsi été réalisées auprès de 42 ménages différents. Ces entretiens garantissent un accès et un maintien du suivi de grossesse, des droits sociaux, une meilleure appropriation du territoire et facilitent l'accès aux ressources de première nécessité.
- Une seconde intervention spécifique est développée auprès des ménages mis à l'abri au titre du "Droit de Priorité Préfectoral" (DPP). Ces ménages accèdent à une mise à l'abri au sein d'un hôtel à la suite d'une intervention des services préfectoraux dans l'attente d'une solution adaptée à leur situation. Un accompagnement social global est proposé aux ménages qui le nécessitent et un travail de mise en lien avec les partenaires du territoire permet d'assurer un relais (santé, accès aux droits, emploi, accès au logement...). Au cours de cette mission (2019, 2020), 76 ménages ont été rencontrés et 39 d'entre-deux ont fait l'objet d'un accompagnement social global et prolongé.

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

L'hôtel Sas accueille des ménages sans suivi social pour une première prise en charge par le 115 d'une durée de 4 semaines

L'activité du Sas s'est achevée au 31 décembre 2020. Les ménages qui étaient encore pris en charge ont été maintenus sur l'hôtel et ont rejoint le circuit habituel du 115.

Durée moyenne de prise en charge des ménages sortis du dispositif en 2020 : 1,5 ans

L'opération ciblée était une action temporaire, pilotée par la Drihl Île-de-France, qui a démarré en septembre 2019 pour une durée d'un an. Elle visait à assurer la réalisation d'une évaluation sociale pour tous les ménages dépourvus d'accompagnement social pris en charge par les 115 franciliens sur le territoire départemental. Elle avait également pour but l'observation des situations sociales et des besoins d'accompagnement de ces ménages ainsi que la création de parcours d'accès aux dispositifs d'hébergement-logement. Pour l'ensemble de l'opération en 2019 et 2020, 1520 ménages ont été identifiés. Les équipes d'intervenants sociaux de la cellule mobile d'évaluation sociale en ont rencontré 391. 1129 ménages n'ont pas été rencontrés parce qu'ils bénéficiaient déjà d'un accompagnement (par l'opérateur régional Croix-Rouge, par l'assistante sociale de droit commun, ou par un autre service d'Interlogement93) ou pour d'autres motifs (arrêt de prise en charge notamment).



ACTIVITÉ AMH

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

Composé d'une équipe de 9 travailleurs sociaux, l'AMH intervient sur l'ensemble du territoire de la Seine-Saint-Denis auprès du public pris en charge par le 115-93 en hôtel et dépourvu d'accompagnement social. L'orientation des situations est majoritairement réalisée par la Cellule d'évaluation sociale du SIAO 93 à la suite d'un bilan diagnostique. Certains ménages, mis initialement à l'abri hors du département, sont orientés par l'opérateur régional Croix-Rouge française, dès lors que leurs ancrages sont déterminés et stabilisés en Seine-Saint-Denis.

En 2020, 258 ménages composaient la file active de l'AMH, soit 743 personnes.

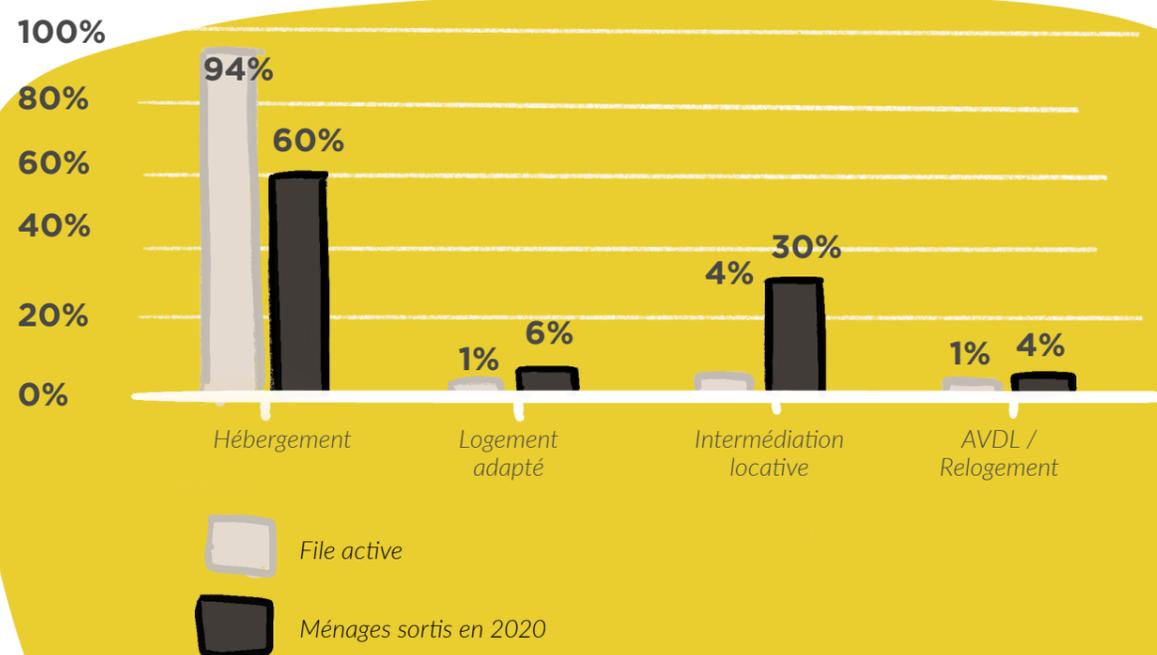
- 33 ménages entrés, 60 sortis.
- Durée moyenne de prise en charge des ménages dans la file active au 31/12/2021 : 2,2 ans.
- Durée moyenne de prise en charge des ménages sortis du dispositif en 2020 : 1,5 an.

En 2020, 258 ménages composaient la file active de l'AMH, soit 743 personnes

Cette année, la majorité des sorties du dispositif ont eu lieu vers des structures qui garantissent et proposent un accompagnement social (structures d'hébergement ou intermédiation locative type Solibail, par exemple). Dans 18%

des cas, les ménages ont continué leur prise en charge en hôtel 115 mais ont bénéficié d'un autre type d'accompagnement (associatif ou de droit commun, par exemple). À l'inverse, 17% des ménages sont concernés par une mise à l'abri hôtelière tout en refusant l'accompagnement social proposé par l'AMH, 3% ont quitté le dispositif sans nouvel accompagnement social connu, et 8% ont quitté le dispositif hôtelier après un arrêt de prise en charge (APEC) 115.

Les ménages bénéficiant d'une préconisation vers des structures d'hébergement sont surreprésentés parmi ceux composant la file active au 31/12/2020. A l'inverse, les préconisations vers l'intermédiation locative sont nettement plus importantes pour les ménages sortis de l'AMH en 2020. La quasi-totalité des ménages pour lesquels une préconisation a pu être identifiée relève de dispositifs proposant un accompagnement.



4. Accompagnement > Préconisation SIAO pour les ménages de la file active au 31/12/2020 et les ménages sortis AMH en 2020



Situations spécifiques

- 3% des ménages expriment une difficulté liée à la mobilité
- 6% des ménages déclarent être ou avoir récemment été «victime de violence»



Nombre d'enfants

- 45% des ménages ont un seul enfant
- 27% des ménages ont deux enfants
- 10% des ménages ont trois enfants ou plus

Principales situations avant l'entrée à l'hôtel

- 24% des ménages sont dans cette situation à la suite d'une rupture d'hébergement chez un tiers
- 23% déclarent avoir été en situation de rue
- 9% expliquent cette situation par un manque ou une difficulté liés aux ressources
- 9% étaient pris en charge avant leur mise à l'abri



Age

- 44% des personnes de ces ménages ont moins de 18 ans dont 22% moins de 3 ans.
- l'âge moyen des personnes majeures est de 33 ans



Ressources

71% des ménages sont sans ressources. Seulement 17% des ménages disposent de ressources supérieures à 600€ mensuel (pour l'ensemble des personnes composant le ménage).

- 9% des ménages disposent d'un emploi. 21% bénéficient de prestations sociales (RSA, Allocation familiale).
- 7% des ménages ont contracté des dettes. pour 4% de l'ensemble des ménages ses dettes sont inférieures à 2000€

Préconisation SISIAO

85%

Des demandes SISIAO comportent une préconisation hébergement contre 15% avec une préconisation logement

82%

des ménages rencontrés par la CES ou l'AMH sont des familles avec enfants. Dont 30% sont des familles monoparentales.

ACTIVITÉ ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT

Interlogement93 est opérateur AVDL depuis 2010 et a vu ses missions se diversifier. Le travail des différents intervenants sociaux se concentre notamment sur 3 types d'accompagnement : AVDL-Dalo et hors Dalo, AVDL Pex (prévention des expulsions), et l'AVDL Résidence Sociale (qui s'est achevé en 2020).

AVDL Dalo-Hors Dalo

Cet accompagnement social axé sur la thématique du logement est proposé à un public dit « proche du relogement » ou nouvellement locataire. L'objectif de cet accompagnement est de mesurer et développer la capacité des ménages à « habiter durablement ». Les axes de travail sont nombreux : remplir les conditions légales et administratives nécessaires à la constitution d'un dossier logement recevable en commission d'attribution, apprendre les droits et devoirs du locataire, connaître le territoire et les administrations, prévenir le refus...

99 bilans-diagnostic ont été réalisés. Ces entretiens permettent de réaliser le diagnostic social qui détermine s'il y a lieu de mettre en œuvre une mesure d'accompagnement et de définir un projet personnalisé avec le ménage. À la suite de cette évaluation, une majorité des ménages diagnostiqués bénéficie d'un accompagnement vers et dans le logement.

AVDL prévention des expulsions

En 2019, le bureau de prévention des expulsions locatives de la Drihl a sollicité Interlogement93 pour mettre en œuvre une action spécifique d'accompagnement vers et dans le logement. Cette mission concerne les ménages menacés d'expulsion locative. Le circuit de prescription prévoit une première étude du dossier en commission départementale de la coordination des actions de prévention

des expulsions locatives (Ccapex) via différents acteurs, ou lors d'un rendez-vous à l'Adil 93, puis une orientation vers Interlogement93. L'objectif est d'accompagner ces ménages dans les différentes phases de la procédure d'expulsion, de travailler le budget ainsi que la négociation de plans de remboursement avec les bailleurs du parc public ou privé. Le maintien dans le logement demeure l'objectif prioritaire. Néanmoins, en cas d'expulsion inéluctable, un accompagnement à la recherche d'une solution locative alternative est envisagé.

85% des ménages rencontrés nécessitaient la mise en place d'une mesure d'accompagnement social

AVDL RS

Au démarrage du dispositif, l'objectif était d'identifier et de sensibiliser les résidents susceptibles de bénéficier de ce dispositif. 115 résidents de sept résidences sociales ont ainsi participé à une des réunions collectives. À l'issue de ces présentations, les résidents avaient la possibilité de s'inscrire pour une prise de contact et le déclenchement d'un bilan diagnostic.

85% des ménages rencontrés nécessitaient la mise en place d'une mesure d'accompagnement social. 53 ménages ont été enregistrés dans Sypllo, soit 66 % des ménages qui ont été diagnostiqués. 23 mesures ont pris fin au cours de l'année 2020 dont 11 à la suite d'un relogement.

CHIFFRES CLÉS

AVDL DALO ET HORS DALO

110
ménages accompagnés

58
Entrés

49
Sortis

AVDL PEX

42
Ménages accompagnés

28
Ménages entrés

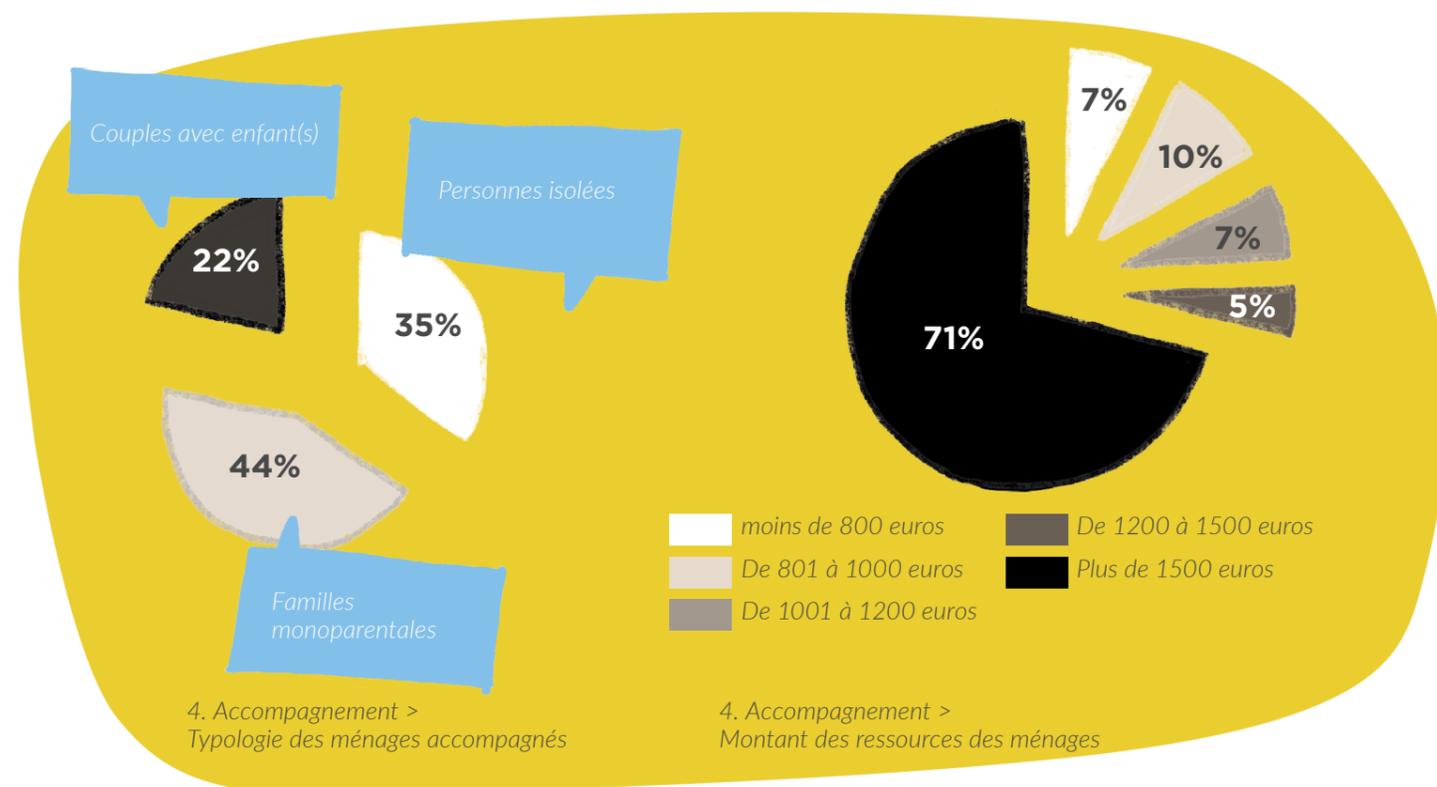
7
Ménages sortis

AVDL RS : ACTIVITÉ 2019 ET 2020

80
ménages diagnostiqués

68
ménages accompagnés

23
ménages sortis



4. Accompagnement >

PROFIL AVDL

78% des ménages accompagnés sont des familles avec enfants (familles monoparentales ou couples avec enfant(s)).

64% des ménages accompagnés disposent de ressources liées à une activité professionnelle

Deux autres types de ressources sont représentées de manière significative (le RSA 46% et les allocations familiales 43%). Il est à noter que 11% des ménages disposent d'une aide au retour à l'emploi. Enfin, 6% des ménages bénéficient d'une retraite. 45% des ménages disposent de 1501 à 2000€ (valeur modale).

Concernant spécifiquement l'AVDL Prévention des expulsions.

Au moment de la prescription par la Commission départementale de coordination des actions de prévention des expulsions locatives la procédure d'expulsion peut être à différents stades. Une part importante des ménages (18) ont le commandement de « payer/justifier assurance ». 6 ménages sont en

57% des ménages orientés le sont avant l'audience ce qui permet une plus grande marge de manœuvre pour prévenir l'expulsion

« assignation ». Pour 8 ménages, la « décision a été rendue », 4 ménages ont le « commandement de quitter les lieux », 3 ménages ont reçu l'avis de « réquisition du concours de la force publique », pour 3 ménages, le « concours de la force publique » a été reçu. Les causes des impayées sont variées :

8 ménages ont perdu ou connu un changement lié à leur situation professionnelle. 6 ménages disposent de ressources aléatoires ou insuffisantes. Pour 7 d'entre eux, ces difficultés proviennent d'une évolution de la situation familiale. 6 reconnaissent des difficultés dans la gestion de leur budget. 5 ménages connaissent un litige avec leur bailleur. 3 ménages ont connu des difficultés liées à la santé expliquant les causes des impayés. 1 ménage est dans cette situation à la suite du décès d'un de ces membres. Pour 6 ménages, les raisons sont encore différentes ou non communiquées.

PERSPECTIVES

Ce nouveau pôle d'intervention regroupe l'ensemble des interventions sociales à destination du public hôtelier et vise à proposer une référence sociale pour l'ensemble des ménages mis à l'abri à l'hôtel en Seine-Saint-Denis

Les missions d'interventions sociales portées par Interlogement93 avant même la création du SIAO 93, la construction d'une équipe d'accompagnement en 2017 puis la conduite de l'opération ciblée en 2019 ont guidé les choix de l'association dans la réponse à l'appel à projets portant sur la relocalisation de l'accompagnement social en Île-de-France. Les enseignements tirés des actions de ces différentes équipes font partie des éléments préfigurant la mise en œuvre de la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel (Pash) portée par Interlogement93 dès janvier 2021. Ce nouveau pôle regroupe l'ensemble des interventions sociales à destination du public hôtelier et vise à proposer une référence sociale pour l'ensemble des ménages mis à l'abri à l'hôtel en Seine-Saint-Denis. Cette réforme ambitieuse devrait permettre de favoriser la fluidité du dispositif hôtelier malgré le volume de nuitées toujours plus important et la sollicitation massive du dispositif hôtelier lors du premier confinement. Les moyens octroyés pour ce projet resteront malheureusement insuffisants et ne permettront pas d'assurer une réponse systématique à tous les besoins, cependant cette réforme affirme la volonté commune des services de l'État et d'Interlogement93 de favoriser la sortie du dispositif hôtelier par une intervention rapide, globale et ciblée auprès des publics mis à l'abri à l'hôtel 115.



ACTIVITÉ SOLIBAIL

LE LOGEMENT D'ABORD

PROFIL AVDL

DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT

PERSPECTIVES

4 ACCOMPAGNEMENT



193

Logements en gestion locative

14

Nouvelles captations

195

Ménages accompagnés

41

Nouveaux ménages

33

Fins d'accompagnements dont 29 suite à un accès en logement social

SOLIBAIL

LOGEMENT D'ABORD

84

Ménages rencontrées et 78 ménages accompagnés dans le logement

22

Ménages sortis du dispositif dont 16 sorties positives

ACCOMPAGNEMENT LIÉ AU LOGEMENT

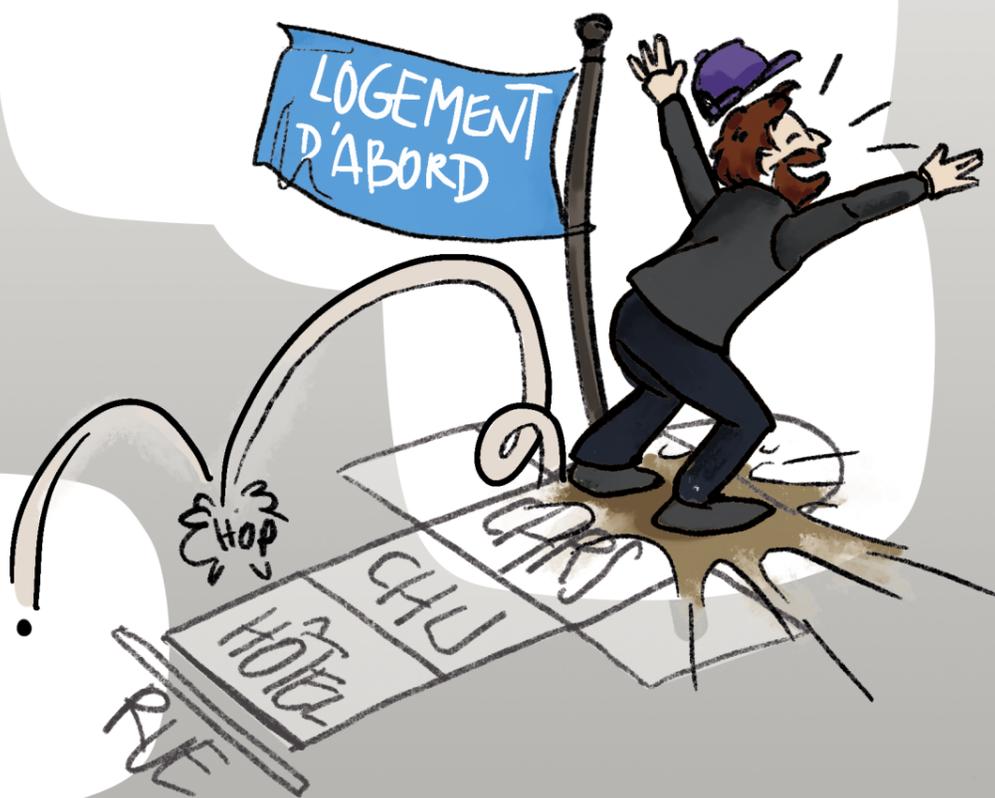


32

Bilans diagnostics et 26 accompagnements dans le cadre d'action logement service

31

Bilans diagnostics 31 accompagnements dont 13 mesures accès et 18 mesures accompagnement



INTRODUCTION

En 2020, la pandémie COVID-19 a impacté toute la population, et en particulier les personnes vulnérables, pour qui les conséquences de cette crise sur le plan social et économique sont durables.

Le pôle logement, comme l'ensemble des équipes d'Interlogement93, a adapté son organisation afin de respecter les mesures de protection, tout en maintenant un accompagnement social d'autant plus primordial pour les familles que l'accès aux autres ressources sociales sur le territoire devenait plus complexe, et les propositions de logements plus rares.

Cette situation inédite a participé à freiner la montée en charge des dispositifs Solibail et Logement d'Abord, en limitant la possibilité de captation de logements. Le pôle Logement a aussi perdu sa participation au dispositif EMILE, dont la mise en œuvre avait été rendue inopérable en situation de crise sanitaire pour cause de limitation des déplacements.

Toutefois, la réorganisation en cours depuis 2019 du pôle Logement visant au rassemblement de tous les dispositifs proposant un accompagnement social pour l'accès ou le maintien dans le logement, s'est poursuivie, notamment avec l'intégration au pôle des services ASLL et la préparation de l'intégration de l'AVDL.

La pluridisciplinarité de l'équipe s'est aussi renforcée par le recrutement d'une référente emploi et le renforcement de l'équipe santé mutualisée.

MISSIONS

Mettre en œuvre l'accès direct au logement de publics sans-domicile du territoire, et favoriser leur maintien dans ce logement :

- ouverture des droits,
- préparation du dossier pour présentation en CAL bailleur,
- accompagnement dans les démarches liées à l'installation,
- glissement de bail (dans le cas de baux glissants),
- accompagnement global pluridisciplinaire (social, emploi, santé) sur mesure selon les besoins énoncés par la personne dans son projet personnalisé,
- bilan et arrêt de l'accompagnement avec passation à la circonscription d'action sociale (si nécessaire) quand la famille est autonome

Intermédiation locative, proposer au sein du parc privé, des logements temporaires destinés à des ménages en situation d'hébergement précaire (principalement hôtel 115, ou structures d'hébergement d'État, en risque d'expulsion, exposés à des violences...)

Mise en œuvre d'un accompagnement vers et dans le logement, en vue de préparer et favoriser l'accès à un logement pérenne :

- bilan diagnostique pour évaluer le besoin d'accompagnement
- accompagnement à l'entrée (démarches administratives) et à l'installation dans le logement
- formation au savoir habiter, à la gestion de la vie quotidienne
- accompagnement à la gestion du budget,
- accompagnement dans les démarches d'accès au logement

Assurer la mission de Gestion Locative pour Solibail :

- démarches de captation et de restitution des logements, suivi de la vacance,
- signature des conventions, états des lieux entrants et sortants
- assurer le suivi technique du parc et traiter les demandes de travaux
- facturation et suivi de l'encaissement des redevances
- suivi des impayés en lien avec les travailleurs sociaux référents
- gestion des résiliations de contrats et mutations

Assurer la mission de Gestion Locative pour Logement d'Abord :

- Etats des lieux entrants
- facturation et suivi de l'encaissement des redevances
- suivi des impayés en lien avec les travailleurs sociaux référents

Mettre en œuvre des mesures d'accompagnement social destinées à soutenir l'accès ou le maintien dans le logement de publics fragilisés.

- ouverture de droits
- accompagnement à la gestion du budget
- faciliter le rapprochement bailleur/locataire en cas de difficultés (impayés)
- favoriser la mobilité résidentielle si nécessaire ou l'accès au logement
- En lien avec les partenaires du territoire : accompagnement vers l'insertion professionnelle, à la santé, et prise en compte des problématiques familiales

ÉQUIPES

Service accompagnement Logement D'abord

1 coordinateur, 9 ETP TS, 1 ETP référent insertion professionnelle, 1 ETP santé (mutualisé pôle Ossiati)

Accompagnement social Solibail

Equipe : 1 coordinateur (commun avec la GL), 5 ETP TS

Gestion Locative Service commun Solibail et LDA (logements en baux glissants)

Equipe : 1 coordinateur (commun avec Solibail), 1 comptable, 1 chargée de gestion locative (contentieux) et deux techniciennes de gestion locative

Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL généraliste)

Equipe : 1 ETP TS

Accompagnement Social Lié au Logement (pour Action Logement Services)

Equipe : 1 ETP TS

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 SERVICE GESTION LOCATIVE de Solibail travaille en coordination avec l'équipe d'accompagnement social. Il a notamment pour missions :

- Les démarches de captation et de restitution des logements, et suivi de la vacance
- La signature des conventions, états des lieux entrants et sortants
- Assurer le suivi technique du parc et traiter les demandes de travaux, réaliser des visites-conseils (techniques)
- La facturation et le suivi de l'encaissement des redevances
- Le suivi des impayés en lien avec les travailleurs sociaux référents
- La

gestion des résiliations de contrats et mutations.

Évolution du parc : 14 logements ont été captés en 2020. 10 logements ont été restitués aux propriétaires. Seuls 3 ont fait l'objet d'une résiliation du contrat de location à la demande d'IL93 compte tenu de désordres techniques importants dans le logement. Pour les 7 autres logements, il s'agit d'une demande du propriétaire de récupérer son bien immobilier à la fin du contrat de location

Le parc Solibail représente 193 logements en gestion au 31 décembre 2020

Coûts et refacturations des travaux : Les travaux de remise en état des logements (entretien courant et travaux à la sortie) représentent un montant total travaux

de : de 178 275 euros en 2020, contre 119 735 € en 2019.

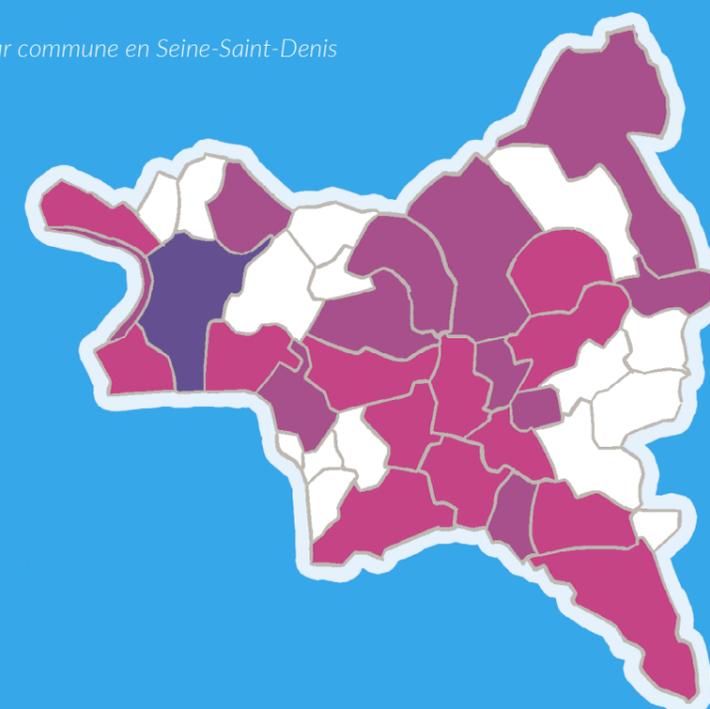
L'augmentation du coût des travaux de remise en état des logements s'explique notamment par :
- L'augmentation du nombre de mutations, 8 au lieu de 4 en 2019
- Les travaux effectués dans les 10 logements restitués aux propriétaires.

Parmi ces logements, plus de la moitié (6) nous avaient été confiés depuis 10 ans, et étaient occupés par le même ménage depuis de nombreuses années. Les travaux de remise en état avant restitution étaient donc conséquents.

Refacturations Selon la nature de la prestation réalisée, une partie de la facture des travaux réalisés est refacturée soit aux propriétaires, soit aux ménages.

Il convient donc de déduire des 178 275 €, le coût de l'entretien courant et de la remise en état à la sortie refacturés aux propriétaires et/ou aux ménages sortants, à savoir : 50 387 euros en 2020 (50 115 € en 2019).

5. Pôle Logement > Activité Solibail par commune en Seine-Saint-Denis



LE SERVICE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL SOLIBAIL

La mission principale du service d'accompagnement Solibail est de préparer et favoriser l'accès des ménages à un logement pérenne. Les travailleurs sociaux référents ont ainsi notamment en charge :

- Les bilans diagnostic pour évaluer le besoin d'accompagnement
- L'accompagnement à l'entrée (démarches administratives) et l'installation dans le logement
- La sensibilisation au savoir habiter, à la gestion de la vie quotidienne
- L'accompagnement à la gestion du budget
- L'accompagnement dans toutes les démarches d'accès au logement.

En 2020, chaque travailleur social suivait entre 34 et 40 familles ce qui est clairement supérieur aux 30 ménages suivis, prévus dans le cadre de la convention Solibail, mais s'explique par la difficulté à recruter un 6^e travailleur social tout au long de l'année 2020..

Modalités de l'accompagnement social en 2020

En 2019, nous avons recensé 619 visites à domicile réalisées par les référents sociaux.

En raison de la situation de pandémie en 2020, et des restrictions sanitaires aux déplacements et aux interactions sociales, pendant les périodes de confinement puis en application des protocoles sanitaires s'appliquant dans le cadre du travail, les modalités de l'accompagnement social ont été fortement impactées en 2020. Les visites à domicile ont fortement diminué, seules 178 visites à domicile ont eu lieu. Les entretiens au bureau ont aussi été suspendus (sauf nécessité) pendant la période du 1^{er} confinement.

Toutefois, la continuité de l'accompagnement social a été assuré.

Les entretiens téléphoniques ont été favorisés et soutenus, ainsi que les échanges par mail pour les

ménages avec qui c'était possible. Au total, 2561 entretiens ont eu lieu en 2020.

Il faut cependant noter que la suspension des visites à domicile durant plusieurs mois, puis leur reprise dans un premier temps et en cas de nécessité seulement, n'ont pas permis d'exercer la vigilance nécessaire quant au suivi du bon état des logements, et a probablement impacté sur la seconde moitié de l'année le budget réparations et travaux.

Toutefois, la continuité de l'accompagnement social a été assurée. Les entretiens téléphoniques ont été favorisés et soutenus, ainsi que les échanges par mail pour les ménages avec qui c'était possible. Au total, 2561 entretiens ont eu lieu en 2020

Durée moyenne de l'accompagnement :

46 mois en 2020, contre 43 mois en 2019. L'allongement de la durée de l'accompagnement social s'explique par un faible taux de sortie des ménages les plus anciennement entrés sur le dispositif. En effet, au 31/12/2020, 112 ménages sont présents depuis plus de 36 mois.

L'un des objectifs prioritaires en 2021-2022 est donc de travailler sur les situations complexes et l'analyse des freins à la sortie vers le logement pour ces familles présentes depuis plus de 3 ans sur le dispositif.

Activité Solibail

Seulement 57 propositions de relogement ont été faites à des ménages dans le dispositif pour cet exercice 2020, contre 92 en 2019. Pourtant, 110 ménages sont identifiés comme prêts au relogement au 31/12/2020.

Le montant de la dette locative des ménages présents est en augmentation en 2020 :

244 221 euros (créances irrécouvrables non déduites), contre 207 350 euros en 2019.

Cette augmentation du montant total des impayés s'explique en partie par l'impact de la crise sanitaire de 2020, sur la situation des ménages et probablement sur nos pratiques :

- Fragilisation voire perte de ressources des ménages disposant d'emplois précaires
- Réticence des familles à se déplacer pour régler leur redevance,
- Davantage de souplesse dans le suivi des impayés, et hésitation à entamer des contentieux vu le contexte difficile rencontré par les familles

Il est à noter qu'à fin avril 2021 le montant de la dette cumulée (hors irrécouvrables) est rame-

né à 182 318 euros. Des apurements de dette sont donc bien en cours.

Début 2021, l'équipe encadrante du dispositif Solibail à Interlogement93 a été renouvelée. Après une période de vacance du poste de responsable de plusieurs mois, une nouvelle organisation des pôles d'activité est à l'œuvre depuis le 1^{er} janvier 2021

41 ménages sont entrés dans le dispositif en 2020, contre 46 en 2019

Ainsi, avec les équipes sociales et de gestion locative qui ont continué d'assurer au mieux leur mission en 2020, malgré les complexités dues à la crise sanitaire, la fragilisation croissante des familles et la vacance de poste de travailleur social, nous prévoyons en 2021 et 2022 de travailler prioritairement, sur :

- L'accompagnement vers le relogement des familles les plus anciennes sur le dispositif
- La réduction de la dette locative et du coût des travaux
- La mise en place d'un logiciel métier de suivi des usagers et de gestion locative, nous permettant de produire davantage de données sur la population accueillie et d'optimiser la gestion locative.

CHIFFRES CLÉS

33 ménages sont sortis du dispositif Solibail en 2020, contre

43 pour l'exercice 2019, dont :

29 ménages relogés sur le parc social (38 en 2019)

3 solutions personnelles (1 en 2019)

1 résiliation de contrat et départ avant le concours de la force publique

8 familles ont fait l'objet de mutations (contre 4 en 2019) au sein du parc Solibail, afin de répondre aux demandes de restitution des propriétaires.



LE LOGEMENT D'ABORD

Le Logement d'abord (LDA) est une philosophie d'intervention auprès des personnes rencontrant des difficultés d'accès au logement. Développée dans les pays du nord de l'Europe et aux États-Unis, elle repose sur un accès direct au logement avec un accompagnement global adapté aux besoins des personnes. Le Logement d'abord a pour principe l'accès à un logement pérenne comme socle et condition indispensable à la réussite d'une insertion sociale et professionnelle. Ce nouveau dispositif vise ainsi à réduire le recours aux dispositifs de mise à l'abri, d'hébergement ou de logement transitoire au profit de solutions pérennes permettant l'évolution positive des situations. Il s'articule autour de 3 grands principes :

Le logement est un droit fondamental et ne doit pas être l'aboutissement d'un parcours d'insertion, mais sa condition préalable

- Le Logement d'abord a pour principe l'accès à un logement pérenne ;
- L'accès au logement ne peut donc être conditionné à des critères d'autonomie, de ressources ou de « capacité à habiter » ;

- La personne est au centre de son accompagnement auquel elle adhère librement. Interlogement93 et le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis ont associé leurs compétences pour porter conjointement ce projet de mise en œuvre accélérée du Logement d'abord sur le territoire et avec le soutien de l'Action tank Entreprise et Pauvreté et de l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa).

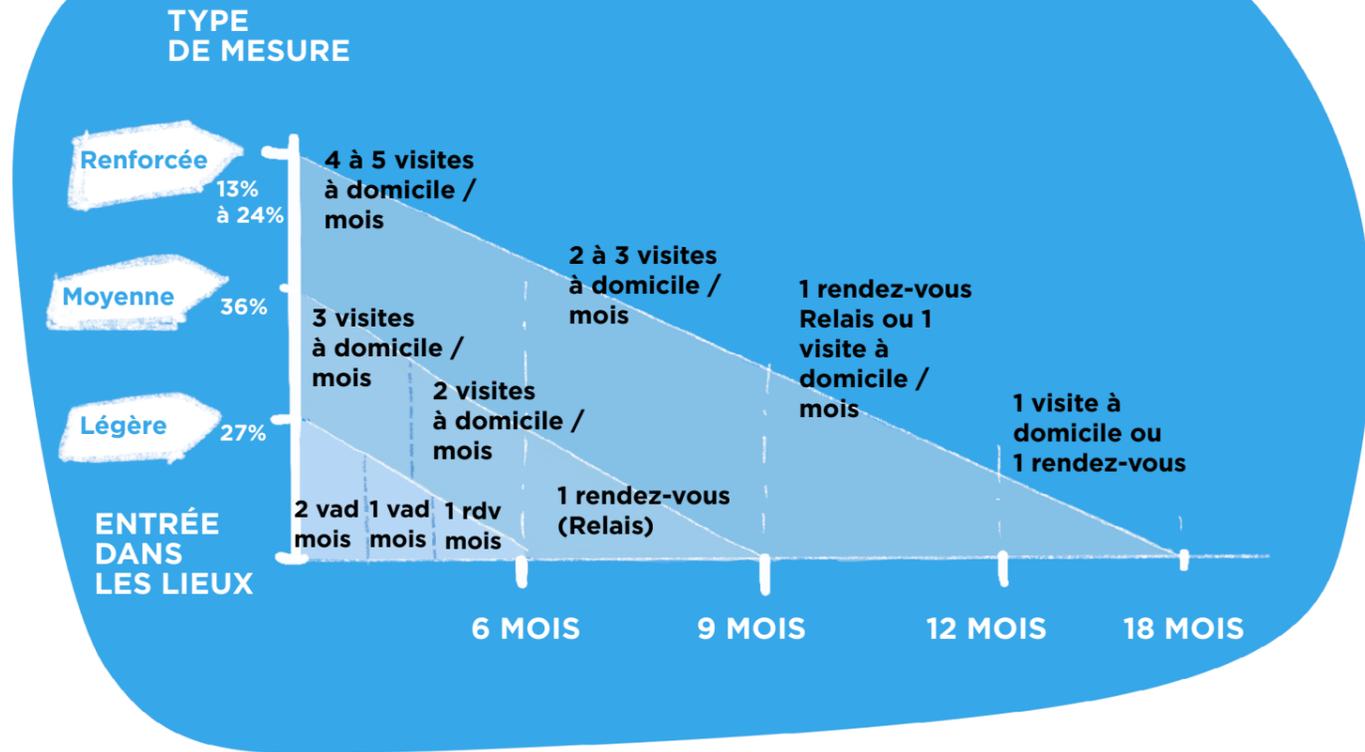
Fonctionnement

Un logement est mis à disposition du SIAO 93, qui requête un candidat. Une fois la proposition de logement validée par le candidat, le service d'accompagnement LDA et de gestion locative d'Interlogement93 propose un accompagnement global (social, santé, professionnel) sur la base de la libre adhésion. Si le candidat ne répond pas aux attentes du bailleur en matière de ressources ou de situation administrative, une proposition de bail glissant peut lui être faite.

Activité

Seine-Saint-Denis Habitat reste toujours le principal bailleur contributaire, par les propositions de logements sociaux de son contingent propre. Celui-ci a été rejoint, par la suite, par ICF La Sablière, I3F et Sequens. La Drihl met également à disposition des logements du contingent préfectoral, répartis chez plusieurs bailleurs sociaux, accessibles uniquement aux ménages reconnus prioritaires, urgent Dalo et sans possibilité de mobiliser un bail glissant ce qui limite les possibilités de ce dispositif sur ce contingent.

5. Le logement > Propositions de logement par bailleur (2020 et 2019)



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

Accompagnement des ménages
Interlogement93 assure le volet accompagnement du Logement d'abord avec le soutien financier et technique de l'État et du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis. Une équipe éducative composée de travailleurs sociaux accompagne les personnes accédant à ce programme en fonction de leurs besoins pendant 6 à 18 mois. Cet accompagnement global s'appuie sur 3 principes : libre adhésion, pluridisciplinarité et flexibilité en

intensité et en durée. Le travailleur social d'Interlogement93 est le référent unique du ménage dans le cadre du programme. Il établit avec lui son projet personnalisé d'accompagnement et détermine le niveau de mesure en fonction de l'évaluation réalisée initialement.

84 ménages rencontrés en 2020 / 78 ménages accompagnés en 2020

Le programme Logement d'abord s'appuie sur la libre adhésion du ménage à l'accompagnement proposé : il ne conditionne pas l'accès ou le maintien dans le logement.

Les seules obligations du ménage sont de s'affranchir du paiement du loyer et de jouir paisiblement de son logement.

Par cette dissociation, l'accompagnement n'est plus conçu comme une contrepartie, mais comme un véritable outil au service de l'atteinte des objectifs personnels du ménage. En s'appuyant sur les besoins et les souhaits de ce dernier, le travailleur social conçoit le projet individualisé d'accompagnement. Il peut être amené à évoluer en fonction de la situation et en concertation avec le ménage.

3 niveaux de mesures d'accompagnement peuvent être mis en œuvre : léger (6 mois), moyen (9 mois) et renforcé (12/18 mois). L'intensité et la durée de l'accompagnement proposé dans le cadre du programme Logement d'abord peuvent augmenter ou diminuer.

LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT

Accompagnement social lié au logement par Action Logement Service

La gestion de « l'aide aux salariés en difficulté » par Action Logement Services est effective depuis 2018. Elle fait suite à une action menée par Interlogement93 depuis 2010 avec un Droit De Cité Habitat. L'objectif de cet accompagnement concerne le soutien à l'accès ou au maintien dans le logement, notamment à destination de ménages en situation de surendettement.

Bilans diagnostics réalisés : 32
Dont décision d'accompagnement : 26
Nombre de mois/mesure : 139

En 2020, la mission n'a pu fonctionner toute l'année du fait de mouvements RH. On compte, malgré cela, presque autant de ménages accompagnés cette année qu'en 2019.

23 des salariés concernés par une mesure avaient conservé leur activité, tandis que 3 avaient vu leur contrat suspendu ou arrêté. Dans le même temps, une procédure de surendettement avait été lancée pour 11 ménages, tandis que 11 autres étaient en procédure d'expulsion.

Accompagnement social lié au logement

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

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

étant organisée par secteur, notre intervention se situe sur les communes de Romainville, Bagnole, Pantin, Les Lilas et Le Pré-Saint-Gervais.

BD réalisés en 2020 : 31
Ménages accompagnés : 31
Mesures accès : 13
Mesures accompagnement : 18
Mois/ mesure accès : 122
Mois/ mesure accompagnement : 168

Globalement, l'activité s'est accrue par rapport à l'année dernière. Cela peut notamment s'expliquer par des mouvements RH moindres.

Particularité du dispositif, les familles monoparentales sont surreprésentées dans les typologies de ménages.

CHIFFRES CLÉS

42 %
Personnes isolées

8 %
Couples sans enfant

19 %
Familles monoparentales

31 %
Couples avec enfants

13 %
Personnes isolées

6 %
Mois/ mesure accompagnement

62 %
Familles monoparentales

19 %
Couples avec enfants
Familles monoparentales

PERSPECTIVES

En 2021, les missions du pôle Logement se développent, notamment sur le champ de la lutte contre les expulsions avec les dispositifs sauvegarde de baux avec Seine Saint Denis Habitat et le projet de permanence pour la prévention des expulsions en partenariat avec la Fondation Abbé Pierre, mais aussi le projet un Chez soi d'abord prévu pour la fin d'année. L'expérimentation Logement d'abord atteint son terme en octobre 2021, et fait l'objet d'une évaluation qui conduira, nous l'espérons, à la poursuite de ce dispositif qui permet à un public majoritairement sans abri ou issu d'un parcours d'errance d'accéder directement à un logement de s'y maintenir.

Au sein du pôle, comme dans tous les autres et chez nos partenaires, nous faisons toutefois face à des difficultés de recrutement, qui freinent la mise en œuvre de dispositifs conventionnés, et globalement impactent fortement la charge de travail des équipes.

D'où la nécessité de développer au sein du pôle (et au-delà au sein de la direction opérationnelle) une meilleure coordination entre les différents services afin de faciliter les échanges, partager les bonnes pratiques, développer un réseau partagé de partenaires, et se doter d'outils de gestion afin de faciliter le suivi de l'accompagnement, optimiser la gestion locative et améliorer la qualité du reporting aux financeurs.

L'expérimentation Logement d'abord atteint son terme et fait l'objet d'une évaluation qui conduira, nous l'espérons, à la poursuite de ce dispositif

LE PÔLE LOGEMENT

INTERLOGEMENT93 ET LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les nouvelles règles imposées par l'état d'urgence sanitaire et l'intérêt croissant des professionnels pour les enjeux de la protection des données ont conduit à une augmentation des sollicitations de l'équipe déléguée à la protection des données (DPD) : les sollicitations sont devenues plus spécifiques, démontrant ainsi une plus grande intégration des enjeux de la protection des données dans les pratiques professionnelles.

Sensibilisation, veille et guidance

130 salariés sensibilisés.

4 Lettres d'information sur la protection des données

Dès le début de la crise sanitaire, la thématique de la protection des données a été au cœur de l'actualité : utilisations de nouveaux outils facilitant le travail à distance, le recueil de données de santé, etc. Dans ce contexte, l'équipe déléguée à la protection des données a poursuivi son travail d'information et de sensibilisation sur différents sujets, notamment sur les risques liés au télétravail pendant les différentes périodes de confinement. En outre, l'activité de veille juridique et informationnelle a permis de proposer des analyses et décriptages des différents décrets pris par le Gouvernement ainsi que les avis correspondants rendus par la Cnil à propos des outils de gestion de la crise sanitaire et de leurs effets sur la vie privée des personnes concernées en particulier les personnes inscrites dans les dispositifs d'hébergement. En parallèle, quelques sessions de formation/sensibilisation à la protection des données ont pu être organisées.

14 avis, conseils et recommandations (dont 5 examens de conventions et annexes)

Les demandes d'avis

En lien avec le contexte sanitaire, les

questions des professionnels ont été plus nombreuses et plus spécifiques qu'en 2019.

La Direction générale a sollicité de nombreuses fois l'équipe DPD pour l'examen de convention et de leurs annexes relatives à la protection des données, avant leur signature ou encore à propos d'exports SISIAO à destination de l'Ofii.

Par ailleurs, les responsables opérationnels ont recherché l'avis de l'équipe DPD avant mise en œuvre de certains fichiers, mais aussi avant de donner l'accès à certaines informations des ménages pris en charge, à des tiers (ARS).

Plus largement, les opérationnels se sont montrés particulièrement préoccupés par la question de la proportionnalité des données collectées et le respect des droits des ménages.

Le réseau des DPD

À l'instar de 2019, les travaux collaboratifs avec la Fas, la CRF et le SSP se sont poursuivis : transmissions OFII, référentiel du secteur social de la Cnil, ou encore information des usagers sur le traitement de leurs données personnelles sont les sujets qui ont été traités. Une thématique a cependant occupé une place centrale dans les réflexions et analyses : la conformité du SISIAO au règlement général sur la protection des données (RGPD).

Conformité du SISIAO

La DGCS s'est emparée de ce sujet, au dernier trimestre 2020, à travers la proposition d'une convention de sous-traitance destinée au SIAO (4 réunions). À cette occasion, IL93 a pris une part active dans l'examen de la proposition, dans l'analyse de la conformité du SISIAO, dans l'élaboration d'outils d'information à destination des utilisateurs du SISIAO et dans la mise en évidence d'axes de travail à conduire en 2021.

Étude de traitement de données personnelles



Analyse sur l'ensemble
des aspects de l'outil



Qualification
des risques
et définition
des mesures
permettant
d'y répondre



Rédaction
d'un plan
d'action

Validation



Lancement
de l'utilisation
de l'outil

L'un des faits marquants de l'année 2020 est sans conteste la conduite d'une première analyse d'impact sur la vie privée (AIPD) au regard du SI-Pash : il s'agit d'une étude qui doit être menée lorsqu'un traitement de données personnelles est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées (art. 35 du RGPD).

6. BILAN

PERSPECTIVES

NOUVEL ORGANIGRAMME

GLOSSAIRE

BILAN & PERSPECTIVES

La crise de la COVID-19 aura sans doute des effets à long terme sur nos organisations associatives, démocratiques et humanistes. L'année 2020 n'aura décidément ressemblé à aucune autre.

Il est d'autant plus délicat de tirer un trait sur ce passé récent, puis de dessiner les contours précis de nos objectifs pour les mois à venir. La lecture de ce rapport d'activité est tout aussi inquiétante qu'elle est rassurante.

Rassurante car ce rapport permet de mesurer le niveau d'engagement des équipes de salarié-e-s de l'association, que je remercie d'emblée chaleureusement, des équipes des associations adhérentes, celui des acteurs publics et des citoyens qui œuvrent à nos côtés pour réduire les inégalités sociales si présentes dans notre département de la Seine-Saint-Denis.

Notre mobilisation a sans doute évité des drames au plus fort des confinements. Aide alimentaire, aide matérielle, soutien financier, à la limite de nos compétences professionnelles, nous avons porté assistance aux populations en danger. En collaboration avec le PHRH-Delta, nous avons pu mettre à l'abri des milliers de personnes sans solution d'hébergement et trop souvent devenues invisibles. En concertation avec les services de l'État, nous avons pu maintenir de nombreuses places ouvertes pour la campagne hivernale 2019/2020.

S'il fallait encore le rappeler, 30 ans après la création d'Interlogement93, nos associations jouent un rôle majeur dans la lutte contre les exclusions, elles ont la faculté et la souplesse de se transformer et de s'adapter aux situations les plus imprévisibles. Elles méritent de la considération et des moyens. Difficile de croire que nos métiers du social ne soient pas mieux considérés, et nous appelons de nos vœux qu'ils soient revalorisés.

Un rapport d'activité néanmoins inquiétant, car il est le symbole d'une situation sociale et économique, qui ne cesse de s'aggraver dans un département souvent montré du doigt, un territoire qui mériterait plus d'égards, et plus de solidarité encore de la part de la République.

Comme convenu, l'association Interlogement93 a mené en 2020 une réflexion importante sur l'organisation globale de ses activités. Cette organisation à l'œuvre depuis le début de l'année 2021 a l'ambition de répondre à de nouvelles

BILAN

contraintes. Le développement des activités de l'association, autour de l'accompagnement des ménages à l'hôtel ou d'une fonction renforcée des SIAO sur leur territoire, sous l'impulsion du service public « de la rue au logement », en sont l'illustration.

Nous souhaitons renforcer les fonctions support de l'association qui devrait employer environ 200 salarié-e-s d'ici fin 2021. Elles se structureront autour d'une direction générale et de deux directions distinctes, une direction des Ressources Humaines et une direction Comptabilité et Finances. Deux grandes directions opérationnelles verront le jour, l'une aura la responsabilité d'animer les activités du SIAO, la seconde les dispositifs d'accompagnement des ménages. Le comité de direction sera composé à terme de 6 personnes. Les fonctions administratives seront également renforcées dans chacune des directions opérationnelles.

Interlogement93 est confrontée, comme l'ensemble du secteur, à la difficulté de recruter des salarié-e-s formé-e-s et/ou expérimenté-e-s. La direction des ressources humaines aura la responsabilité de développer une politique RH ambitieuse. Les objectifs sont clairs : fidéliser des équipes en place ; développer la formation professionnelle autour d'un grand plan de développement des compétences ; dynamiser les mises à disposition de salarié-e-s déjà à l'œuvre dans notre réseau ; recruter de nouvelles compétences. Nous souhaitons que la dimension expérimentale des activités développées par l'association rende nos propositions d'emplois suffisamment attractives.

Si nous adhérons aux principes d'une politique du logement d'abord actuellement proposée par les pouvoirs publics, nous n'en restons pas moins prudents. Les prochaines élections présidentielles pourraient changer la donne. Quant aux moyens qui nous seront accordés pour accompagner un maximum de ménages vers et dans le logement, et malgré les efforts de notre partenaire principal, la Drihl, ceux-ci seront sans doute insuffisants. La crise de la

COVID19 a fait exploser le BOP 177 et nous n'avons pas la certitude de pouvoir déployer l'ensemble de nos projets à la hauteur des besoins du territoire.

Le bon démarrage de la Plateforme d'Accompagnement Social des ménages à l'Hôtel (Pash) est un enjeu important pour l'association en 2021. Celle-ci s'installera dans le courant de l'année dans des locaux dédiés à Rosny-sous-Bois. Les décalages entre l'ambition de départ, l'accompagnement de tous les ménages à l'hôtel dans le département de la Seine-Saint-Denis, et les financements déjà restreints à l'échelle régionale, vont nous imposer de prioriser les personnes à accompagner. Dès le mois de novembre 2020, avec l'ensemble des 8 Pash en Île-de-France, nous avons informé le nouveau préfet de Région de nos inquiétudes.

Nos ambitions sont également importantes pour ce qui concerne le Pôle Logement. Le renforcement de l'ensemble des mesures qui concourent à l'accès ou au maintien dans le logement a été annoncé. Bien que les risques financiers soient importants, nous souhaitons continuer de développer le dispositif Solibail, nous demanderons d'ailleurs à ce que notre agrément augmente et passe de 225 à 270 logements en 2021. Les mesures ASLL et AVDL, et de prévention des expulsions locatives, doivent se renforcer. Nous faisons aussi le pari que l'expérimentation « Le Logement d'Abord » menée en concertation avec le Département de la Seine-Saint-Denis et les services de l'État pourra se poursuivre à l'issue de la convention qui nous lie jusqu'au mois de décembre 2021. Les premiers résultats qualitatifs sont encourageants.

Le rôle et l'organisation des SIAO, actuellement déployés dans chaque département en France, continuent de faire débat. L'annonce récurrente de la régionalisation de cette mission de service public, encadrée par la loi, continue de nous inquiéter. Il ne s'agit pas là seulement de défendre un modèle, celui d'un SIAO intégré fort bien ancré sur son territoire, qui a montré son efficacité lors de la première période de confinement en mars dernier,

BILAN & PERSPECTIVES

mais aussi de nous assurer qu'une éventuelle réforme favorise la fluidité de nos dispositifs de mise à l'abri, d'hébergement et d'accès au logement. Interlogement93 souhaite d'ailleurs gérer un contingent plus important de logements dès 2021.

Les réunions régulières organisées à l'échelle du GFRH montrent la volonté des SIAO franciliens de mieux coordonner leurs actions, tout comme la nécessité de maintenir un niveau de régulation et d'animation des acteurs du territoire à l'échelle du département. Le projet de régionalisation, contesté, a amené la ministre du logement à confier une mission à l'IGAS qui aura la responsabilité de se prononcer sur une future organisation des SIAO en IDF. Les préconisations de la mission IGAS, reçue à Interlogement93 au mois de mars 2021, seront communiquées à la ministre à la fin du premier semestre de l'année.

Enfin, pour donner de la visibilité à notre travail, le développement des outils d'analyse, de suivi et de pilotage de l'ensemble des activités dont nous avons la responsabilité doit continuer de se développer. Nous faisons donc le choix en 2021 de mutualiser les fonctions portées par notre observatoire (Observation sociale, système d'information et actions transversales) entre tous nos pôles d'activité. Le modèle des actions transversales développé puis renforcé ces derniers mois en matière de prévention et de promotion de la santé est particulièrement apprécié de nos partenaires (Drihl, ARS, associations adhérentes...). Le travail sur les systèmes d'information à l'échelle de l'association va se poursuivre. Il est déterminant pour Interlogement93 dans la conduite de ses projets en faveur des personnes en situation d'exclusion.

La fonction politique d'Interlogement93 s'est affirmée ces derniers mois, l'association est entrée au conseil d'administration de l'OPHLM de la ville de Montreuil, à celui du CCAS de la ville de Saint-Denis, et au Conseil de Surveillance de l'hôpital public de Ville Evrard. Interlogement93 est également candidate à la fonction d'administrateur du GCSMS « Un Chez Soi d'Abord » en cours de création dans le département.

Reste pourtant à exprimer des regrets de n'avoir pu organiser en 2020 les événements publics, les lieux de rencontre habituels entre les professionnels du secteur, qui font la richesse de notre collectif d'associations. L'animation du réseau des associations et des professionnels qui le composent restera une priorité majeure cette année. Nous devons travailler davantage les outils de communication à distance, investir les réseaux sociaux, et dès que le contexte sanitaire le permettra, organiser des événements publics et des lieux de débat, redynamiser notre projet de participation des personnes accompagnées dans le réseau à nos réflexions pour l'avenir, éviter le repli sur soi qui souvent s'impose dans les crises que nous traversons.

Après plusieurs mois de distanciation physique imposée, nous espérons toutes et tous une amélioration rapide de la situation sanitaire. Les effets de la crise de la COVID-19 sur la situation sociale et financière des ménages les plus modestes sont difficiles à mesurer, et avec l'ensemble des équipes de salarié-e-s de l'association, nos collègues des associations adhérentes, nous resterons mobilisés cette année encore pour éviter les remises à la rue, pour promouvoir le droit et l'accès à des logements dignes au plus grand nombre.

Philippe Avez
Directeur général

Interlogement93



GLOSSAIRE

AAH : Allocation adulte handicapé

ACD : Accord collectif départemental

AHI : Accueil hébergement insertion

Aitho : Alternative à l'hôtel

AME : Aide médicale d'État

AMH : Accompagnement des ménages à l'hôtel

Ami : Appel à manifestation d'intérêt

Ansa : Agence nouvelle des solidarités actives

ARE : Allocation d'aide du retour à l'emploi

ARS : Agence régionale de santé

ASLL : Accompagnement social lié au logement

AVDL : Accompagnement vers et dans le logement

Bop : Budget opérationnel prévisionnel

BPI : Bénéficiaire de la protection internationale

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

Cada : Centre d'accueil pour demandeurs d'asile

CAL : Commission d'attribution logement

Ccapex : Commission de coordination des actions de prévention des expulsions

CCAS : Centre communal d'action sociale

CES : Cellule d'évaluation sociale

CHU : Centre d'hébergement d'urgence

CHS : Centre d'hébergement de stabilisation

CHRS : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

Cil : Conférence intercommunale du logement

Comed : Commission de médiation Dalo

CME : Centre mères-enfants

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

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

CTD : Commission du traitement de la demande

CTS : Concertation territoriale du SIAO

Dalo : Droit au logement opposable

DGCS : Direction générale de la cohésion sociale

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

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

DLS : Demande de logement social

DNP : Demandes non pourvues

DPP : Droit de priorité préfectoral

Drhl : Direction régionale et interdépartementale à l'hébergement et au logement

EMPP : Équipe mobile psychiatrie précarité

FJT : Foyer de jeunes travailleurs

FSL : Fonds de solidarité logement

FTM : Foyer de travailleurs migrants

GCSMS : Groupement de coopération sociale et médico-sociale

GIP : Groupement d'intérêt public

Huda : Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile

IML : Intermédiation locative

LHSS : Lit halte soin santé

MAD : Mise à disposition

MDPH : Maison départementale des personnes handicapées

MNA : Mineur non accompagné

MR : Maison relais

Ofii : Office français pour l'immigration et l'intégration

Ofpruh : Observatoire francilien des publics à la rue et hébergés

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

PF : Pension de famille

PHRH : Pôle d'hébergement et de réservation hôtelière

PTFTM : Plan de traitement des foyers de travailleurs migrants

RA : Résidence accueil

RHVS : Résidence hôtelière à vocation sociale

RJA : Résidence jeunes actifs

RSA : Revenu de solidarité active

RS : Résidence sociale

Rema : Régulation des équipes mobiles d'aide

RGPD : Règlement général sur la protection des données

SIAO : Service intégré d'accueil et d'orientation

SISIAO : Système d'information du SIAO

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

SNE : Système national d'enregistrement de la demande de logement social

Syplo : Système priorité logement

Ce rapport a été réalisé grâce à la mobilisation de l'ensemble des services de l'association.

Gestion du Projet : **Observatoire social**, avec le soutien de la **direction opérationnelle** & la **direction générale d'Interlogement93**.
Direction artistique & Illustrations : Claire Lemaire
Infographie & Mise en page : Chantal Caraman
Relecture & Corrections : Sylvie Botrel

Interlogement93

105 Boulevard Chanzy – 93100 Montreuil

Tél: 01 41 58 61 45

info@interlogement93.net

LES ADHÉRENTS D'INTERLOGEMENT93

ADEF – Adept – AEF 93/94 – AEPC Concorde – AISPJA
ALJ – ALJT – Amicale du Nid 93 – ASMAE La Chrysalide
ATD Quart Monde – Aurore – AVVEJ – Cap à cité
CASP / ARAPEJ 93 – Cités Caritas – Coallia – Devenir
Droit d'enfance / Les nouveaux cèdres – Emmaüs Alternatives
Emmaüs Solidarité – Empreintes – Essor 93
Fondation A. Glasberg – France Horizon
Les petits frères des pauvres – GRAJAR93 – Group'Aisse
Groupe SOS Solidarités – Hôtel Social 93 – Ikambere
La Main Tendue – La Marmite –
Le chantier d'insertion des Restos du Cœur
Leda ALJM – Le Refuge – Métabole 93 – Rues et Cités
Sauvegarde 93 – Secours Catholique – Soliha Est Parisien
SOS Femmes 93 – Taf et Maffé