

PROJET DE SERVICE ~ PASH 93

2026 ~ 2030



IN- TRO- DUC- TION

Le projet de service de la PASH 93 découle d'une volonté de travailler avec les équipes sur le sens de nos actions auprès des ménages mis à l'abri à l'hôtel, et de faire corps autour d'objectifs communs. Pour ce faire, des groupes de travail autour de 11 thématiques ont été mis en place, permettant la participation de toutes et tous. Ces groupes ont donné lieu à plusieurs rencontres et ont été le lieu d'élaboration collective, de questionnements, d'identification de nos forces et de nos limites.

Au-delà donc de la réalisation finale, la démarche de travail avec les professionnel·le·s fut constructive et bouillonnante. Elle a également mis en lumière des pistes de travail pour les années à venir, dans une volonté d'amélioration de nos actions auprès des personnes accompagnées.

SOMMAIRE

Projet de service de la PASH 93

4

Partie 1 - La genèse et le contexte institutionnel de la PASH 93

La genèse

Les partenaires institutionnels et financeurs

Les articulations entre la PASH 93 et les SIAO



48

12

Partie 2 - La PASH 93 en 10 essentiels

- ① Les missions de la PASH 93
- ② Les valeurs et principes d'action de la PASH 93
- ③ Les caractéristiques du public
- ④ Les caractéristiques de la prise en charge I15
- ⑤ L'accompagnement social global
- ⑥ L'accompagnement à la sortie d'hôtel
 - Les freins repérés
 - Les actions en faveur de la fluidité du dispositif hôtelier
 - La prévention des refus
- ⑦ Les actions collectives
- ⑧ Le partenariat dans l'accompagnement social
- ⑨ Focus sur l'accompagnement santé
- ⑩ La spécificité des co accompagnements

Partie 3 - Les défis de la PASH 93

- 1 - Gestion des paradoxes
- 2 - La PASH de demain
- 3 - Conclusion

LA GÉNÈSE

Les Plateformes d'accompagnement social à l'hôtel (PASH) ont pour objectif d'accompagner les ménages hébergés à l'hôtel par les SIAO. Elles ont été créées par l'État en 2020.

Cela fait suite à une mise en place progressive liée à l'activité des SIAO et du 115. Le 115 de Seine-Saint-Denis puis le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) sont mis en œuvre par Interlogement93 depuis leurs créations respectives en 1992 et 2010.

En effet, entre les années 2010 et 2020, le volume de nuitées hôtelières mobilisées par le 115 augmente, faute d'un nombre suffisant de places d'hébergement pour répondre à une population sans domicile de plus en plus importante. La question de l'accompagnement social de ces familles mises à l'abri au sein d'hôtels sociaux devient alors de plus en plus prégnante.

Ainsi, dès 2008, Interlogement93 propose la mise en œuvre de la cellule d'évaluation sociale (CES) du 115. Celle-ci intervient principalement à destination des ménages signalés « fragiles » par le plateau téléphonique. En 2013, la Croix-Rouge française est positionnée pour s'occuper des ménages « extraterritoriaux » afin de compenser les difficultés d'accès et de maintien du suivi social de ces ménages. Puis, en 2015, l'UT-Drihl-93 sollicite Interlogement93 pour la mise en œuvre d'une équipe d'Accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH) intégrée au SIAO. Le public cible de cette équipe de 9 travailleur-euse-s sociaux-ales



accompagnant chacun-e 30 ménages est constitué des ménages « intra territoriaux » sans suivi social actif et identifiés comme particulièrement vulnérables par la cellule d'évaluation sociale du 115.

En 2019, la Drihl Île-de-France lance l'opération ciblée dans le cadre du plan pauvreté et permet la mise en œuvre d'une évaluation systématique (SI SIAO) de tous les ménages sans suivi social actif. Elle permet par ailleurs l'identification des ménages proches de l'accès au logement pour la mise en œuvre de mesures d'Accompagnement vers et dans le logement (AVDL), notamment par le SIAO 93 mais aussi par les autres opérateurs du dispositif.

Malgré ces solutions mises en place, le constat suivant est posé en 2020 : le système d'évaluation, de suivi et d'accompagnement des ménages à l'hôtel est complexe. Il ne permet pas l'identification rapide des acteur-ric-es compétent-e-s par les partenaires et encore moins par les ménages. Le choix d'un opérateur unique par territoire est donc fait par la Drihl 93, qui lance alors un appel à projets. Interlogement93 est choisi pour mettre en place la PASH 93 dans la continuité des actions déjà engagées.



La PASH s'inscrit pleinement au sein du projet associatif d'Interlogement93, fondé sur trois grands principes d'action : faire ensemble et expérimenter, accompagner et soutenir l'autonomie, agir en partenariat.

L'objectif stratégique de la PASH porte sur deux axes :

- la garantie que les ménages mis à l'abri par le 115 (tous 115 confondus en Île-de-France) disposent d'une demande active auprès du SIAO dont ils dépendent ;
- la relocalisation de l'accompagnement dans le département d'ancrage du ménage, dans la mesure du possible, et a minima dans son département de prise en charge.

Il doit permettre à chaque ménage pris en charge de bénéficier de modalités d'évaluation, de suivi et d'accompagnement identiques, quel que soit son 115-orienteur. Le public cible du projet est constitué de l'ensemble des ménages pris en charge sur le département, tous 115 orienteurs confondus.



En 2024, la Drihl propose un cadre régional des missions des PASH (cadre unifié d'intervention et de suivi d'activité des PASH d'Île-de-France). Cette structuration de l'accompagnement par l'État vise à :

- intervenir en complémentarité des acteurs de droit commun en matière d'accompagnement, à savoir les conseils départementaux et les centres communaux d'action sociale ;
- garantir une équité d'accompagnement aux ménages hébergés à l'hôtel dans un même département ;
- rationaliser le travail quotidien des équipes de travailleur·euse·s sociaux·ales en territorialisant leurs actions ;
- simplifier la coordination locale en désignant un interlocuteur unique départemental ;
- accroître les sorties d'hôtel des ménages vers les structures d'hébergement et de logement.





Dans le cadre de la mise en œuvre de la complémentarité avec les acteurs du droit commun, Interlogement93 a signé une convention en février 2020 avec le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis afin de définir les axes et d'établir un protocole opérationnel entre le service social départemental et la PASH 93. Interlogement93 est organisée en deux directions opérationnelles :



La direction du SIAO et des actions transversales porte le pôle de mise à l'abri du 115, la régulation des dispositifs hébergement / logement, le pilotage et le déploiement des outils d'Interlogement93.



La direction des dispositifs d'accompagnement assure un accompagnement social individualisé pour les personnes confrontées à des difficultés multiples. Au sein de cette direction, figurent la PASH 93 et le pôle logement (dispositifs pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement).

LES PARTENAIRES PRIVILÉGIÉS ET FINANCEURS

Pilotage et financement

Drihl Région : Pilotage de l'activité globale des PASH Île-de-France

Drihl 93 : Finance la PASH 93, contrôle et suit l'activité. Elle valide les demandes organisationnelles de la plateforme.

ARS 93 : Finance le dispositif périnatalité du SIAO 93 avec un poste d'accompagnement pour le public hôtelier. Elle finance deux postes de psychologue dans le cadre de la mesure 9 des assises de la santé mentale. Elle contrôle et suit l'activité de ces mesures.



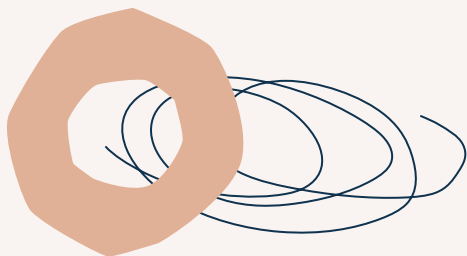
Partenaires privilégiés de fonctionnement

SIAO : Transmettent et priorisent les situations des ménages à inclure en file active PASH et traitent les demandes insertion afin de permettre la sortie des ménages vers des dispositifs adaptés.

DELTA : Contractent les partenariats avec les hôtels. Sont garants de la qualité de PEC des ménages mis à l'abri. Reçoivent et traitent les signalements sur les hôtels (qualité et médiation).

Équipe projet de DELTA : Tendent à améliorer les conditions de vie à l'hôtel à travers des actions socioculturelles, de santé, de plaidoyer et de participation et d'adaptation des établissements hôteliers.

Conseil départemental Seine-Saint-Denis : Articulation sur l'accompagnement des ménages au regard de notre intervention en subsidiarité du droit commun.



LES ARTICULATIONS ENTRE LA PASH 93 ET LES SIAO



Les SIAO sont les partenaires principaux des PASH dans leurs actions auprès des ménages à l'hôtel. En effet, ils sont la porte d'entrée et bien souvent la porte de sortie des ménages dans le système de mise à l'abri et d'hébergement/logement.

Des intégrations en files actives...

Comme précisé dans le cadrage régional des PASH, les SIAO transmettent à la PASH 93 le listing des ménages hébergés de manière stabilisée à l'hôtel en Seine-Saint-Denis.

Le SIAO, via sa cellule dédiée, évalue la situation du ménage et détermine son niveau de priorité en termes d'inclusion. Ce niveau de priorité permet à la PASH 93 d'inclure le ménage rapidement en fonction des disponibilités dans sa file active.

Ce niveau de priorité est défini de la manière suivante :

- Priorité 1 : transfert PASH d'un autre département (continuité d'accompagnement) - Plus de 10 ans à l'hôtel
- Priorité 2 : situation de vulnérabilité forte (violences, santé...)
- Priorité 3 : situation pouvant relever du logement


Les SIAO signalent également les situations urgentes ou avec des

vulnérabilités nécessitant une action rapide des intervenant-e-s sociaux-ales de la PASH 93.

Ces informations sont traitées comme des « signalements urgents » et mobilisent les équipes dans les 48 h. Ces signalements ont pour la plupart des liens avec les thématiques de violences, de santé mentale et de parentalité. Une attention particulière est apportée aux femmes victimes de violences primo-entrantes à l'hôtel.

Le SIAO 93 signale systématiquement à la PASH les ménages mis à l'abri dans le cadre de violences intrafamiliales afin qu'une intervention rapide soit mise en place par les chargé.e.s de mission violences.

Dans un premier temps, un échange avec les différents partenaires intervenant-e-s auprès des femmes mises à l'abri (intervenant-e sociale en commissariat, SOS Femmes, partenaires juridiques, associations spécifiques) est nécessaire pour repérer les accompagnements déjà existants autour de la question des violences. Si le ménage est suffisamment soutenu concernant cette problématique, il sera inclus à la PASH au sein de l'équipe de diagnostic social afin d'examiner l'existence d'un accompagnement social global. Cette nécessité de se rapprocher des partenaires existants est



inhérente à notre principe d'intervention en subsidiarité du droit commun, et par extension des acteur-ric-e-s de l'accompagnement social.

Si aucun accompagnement n'est en place, le-la chargé-e de mission violences engagera immédiatement un accompagnement social global principalement axé autour de la question des violences intrafamiliales. Cet accompagnement tend à respecter la temporalité d'accompagnement des femmes victimes de violences. Le-la chargé-e de mission s'appuie sur le réseau partenarial développé en Seine-Saint-Denis pour accompagner les femmes dans toutes leurs démarches : administratives, judiciaires, prise en compte des questions de santé dans leur globalité (physique et mentale). L'orientation et la prise en charge de ces femmes par des acteur-ric-e-s spécialisé-e-s sont nécessaires pour coconstruire un accompagnement de qualité.

Un travail de proximité est également engagé avec le service hébergement / logement du SIAO pour faire remonter les besoins de réorientation de ces femmes victimes de violences vers des dispositifs d'hébergement / logement adaptés.

Les SIAO sont garants de la prise en charge du ménage sur le dispositif hôtelier, de l'existence d'une demande SI SIAO mais également de la bonne information des ménages sur leurs droits et leurs devoirs au cours de leur prise en charge.

Dans l'attention d'une inclusion effective par la PASH, la cellule du SIAO met à jour d'évaluation sociale du ménage dans le SI SIAO.

Les SIAO sont également en lien quotidien avec DELTA, opérateur régional de réservation hôtelière, afin de soutenir et prioriser les demandes des ménages quant à l'adaptation de leur prise en charge hôtelière : demande de changement d'hôtel, changement de composition familiale, fermeture d'hôtels et réorientation des ménages...

Aux orientations vers la sortie d'hôtel...

Les SIAO reçoivent et traitent les demandes d'insertion des ménages accompagnés par la PASH 93.

Les liens sont nombreux entre ces deux entités, en particulier sur la recherche de solutions de sorties adaptées aux souhaits et besoins des personnes. Ils recourent :

- la formation et l'information des intervenant-e-s sociaux-ales sur les dispositifs hébergement/logement existants et mobilisables ;
- l'élaboration commune autour de situations complexes ;
- le soutien dans l'identification d'orientations adaptées aux personnes en situation de vulnérabilité ;
- la reconnaissance du caractère prioritaire des demandes de logement social : inscription dans SYPLO.

La plupart des sorties d'hôtel sont des sorties positives, mais la question d'un arrêt de prise en charge (APEC) peut se poser dans plusieurs cas de figure :

- si le ménage refuse une orientation : le SIAO consulte la PASH avant de se prononcer sur un éventuel APEC (évaluation conjointe des motifs du refus) ;
- si non-adhésion à

l'accompagnement PASH : la PASH informe le SIAO de l'impossibilité de l'accompagnement et de toutes les étapes préalablement mises en

ORIENTATION LOGEMENT





place pour favoriser un travail avec le ménage, le SIAO décide alors du maintien ou non de la PEC hôtelière. Les équipes des SIAO et de la PASH 93 travaillent au quotidien pour éviter et prévenir les situations pouvant relever d'un APEC.

Outils de suivi et de reporting de l'activité

Les équipes de développement et de déploiement des outils du SIAO 93 sont à l'origine de la création de notre outil de suivi Ariane PASH. Il nous permet de suivre l'activité du pôle et l'accompagnement au quotidien des équipes. C'est également via cet outil que la PASH fait remonter les données statistiques quantitatives et qualitatives, notamment auprès des différents financeurs.

L'interconnexion d'Ariane PASH et du SI SIAO constitue l'un des éléments notables de notre outil. Certains items essentiels de la fiche Insertion du SI SIAO (compositions, situation admin, emploi, logement...) sont interconnectés, évitant une double saisie. La fiche SI SIAO devient l'outil principal d'information sur Ariane et donc de l'intervenant-e social-e au quotidien.

Il permet également :

- l'intégration en liste d'attente de tous les ménages mis à l'abri sur le territoire par les différents 115 (qui constitue le vivier des publics de la PASH) avec le niveau de priorité transmis par les SIAO ;
- la création des files actives des travailleur-euse-s sociaux-ales prenant en compte les niveaux de mesure d'accompagnement ;
- la possibilité de donner accès aux fiches des ménages pour plusieurs intervenant-e-s lors des co-références ;

LA PASH 93 EN DIX ESSENTIELS

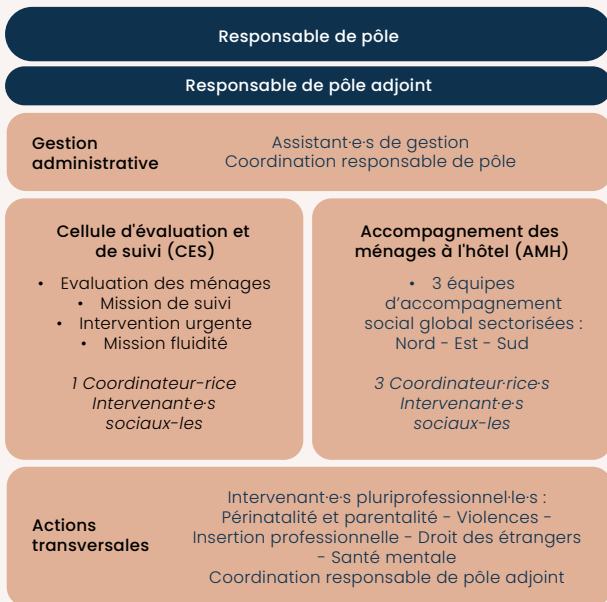




1 – LES MISSIONS DE LA PASH 93

Organisation et fonctionnement de la PASH 93

Plateforme d'accompagnement social à l'hôtel – PASH 93

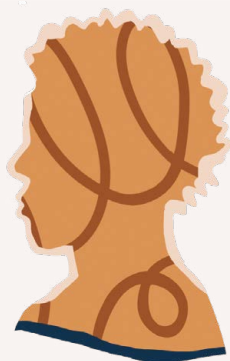


La PASH 93 a pour mission d'assurer une référence aux ménages mis à l'abri par un 115 de manière stable sur le territoire de la Seine-Saint-Denis. La PASH 93 a été créée dans le but d'accompagner les personnes vers une sortie de l'hôtel et de fluidifier le dispositif hôtelier.

Ces ménages peuvent être orientés par tous les 115 d'Île-de-France. La PASH 93 travaille principalement avec les 115 de la Seine-Saint-Denis, de Paris, des Hauts-de-Seine et du Val-de-Marne.

La PASH 93 intervient en subsidiarité du droit commun mais ne s'y substitue pas. Cette référence est assurée de deux manières :

- par une intervention de suivi en complémentarité du droit commun ;
- par une intervention d'accompagnement social global si le ménage ne bénéficie pas d'un accompagnement de droit commun.



Pour cela, la PASH est organisée en 4 entités :

■ L'équipe de la Cellule d'évaluation et de suivi (CES) :

Elle est la première interlocutrice du ménage au sein de la PASH 93. Les intervenant-e-s sociaux-ales prennent contact avec les ménages stabilisés à l'hôtel afin de déterminer si la personne bénéficie ou non d'un accompagnement social de droit commun.

SI OUI

L'intervenant-e social-e prend contact avec le partenaire, en particulier avec le conseil départemental, et propose son soutien dans l'accompagnement : aide technique sur le SI SIAO, aide à l'identification d'une préconisation d'orientation adaptée, lien avec les 115... Deux travailleur-euse-s sociaux-ales ont la charge de cette mission particulière.

SI NON

L'intervenant-e social-e et le ménage effectuent conjointement un diagnostic social complet de la situation à l'instant T qui donne lieu à une demande d'insertion auprès d'un SIAO et à l'ouverture des droits nécessaires à l'avancée du dossier de la personne. L'intervenant-e social-e préconise également la mise en place d'un accompagnement social au sein de la PASH.

L'équipe de la cellule d'évaluation et de suivi intervient également auprès des ménages sur tout le territoire de la Seine-Saint-Denis dans le cadre des « signalements urgents ». Ces interventions s'effectuent en lien avec les chargé-e-s de mission de l'équipe des actions transversales en fonction de la thématique du signalement.

Focus : suivi en complémentarité du droit commun

Dès la création des PASH, la question de la non-substitution de leur accompagnement sur des suivis existants est posée. Ce positionnement est réaffirmé dans le cadrage régional des PASH. La mission est « d'intervenir en complémentarité des acteurs de droit commun en matière d'accompagnement, à savoir les conseils départementaux et les centres communaux d'action sociale ».

Dans ce cadre, la PASH 93 entretient des liens étroits avec le conseil départemental de la Seine-Saint-Denis et a formalisé ces articulations par un protocole de partenariat. Celui-ci précise que, pour tout ménage stabilisé à l'hôtel vivant dans un hôtel depuis un temps assez long pour lui permettre de s'être ancré sur le territoire, l'accompagnement social doit être proposé par la Circonscription de service sociale (CSS). Cela permet au ménage d'accéder à un accompagnement social de proximité et d'être accompagné dans ses démarches en lien avec le territoire dans lequel il est stabilisé. Si la famille change d'hôtel, que les ancrages sont à redéfinir, la situation pourra être réévaluée par la CSS.

Pour soutenir cette complémentarité, la PASH 93 a mis en place la "mission de suivi". Cette mission a pour but de créer une référence auprès des différentes CSS du département et d'être présent auprès des intervenant-e-s sociaux-ales afin de les soutenir dans leur accompagnement auprès du ménage. L'intérêt est que les acteurs de droit commun puissent accompagner les publics qui dépendent de leur champ d'action avec le soutien des ressources de la PASH 93 lorsque cela est nécessaire.

L'équipe porte également une mission fluidité incarnée par l'intervention d'une travailleur-euse social-e auprès des ménages dont la situation administrative permet l'accès au logement mais ayant besoin d'un soutien temporaire pour y accéder. Ces ménages sont identifiés par les travailleur-euse-s sociaux-ales de la CES et sont orientés sur la file active fluidité pour un accompagnement centré sur l'accès aux dispositifs de logement au sens large.

L'équipe d'Accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH) :

Le territoire de la Seine-Saint-Denis est découpé en trois secteurs d'intervention. Chaque secteur bénéficie d'une équipe d'accompagnement social global constituée de 13 travailleur-euse-s sociaux-ales. Le but principal de l'accompagnement social est de permettre aux personnes de sortir de l'hôtel vers un logement ou un hébergement adapté à leur situation, dans une logique de fluidité du dispositif hôtelier.



L'équipe transversale

La PASH 93 dispose de référent·e·s sur les thématiques suivantes : violences, périnatalité, parentalité (jusqu'aux 3 ans de l'enfant), insertion professionnelle, aide juridique et santé mentale. Les chargé·e·s de mission et les psychologues de cette équipe sont en lien direct avec les ménages identifiés par les intervenant·e·s de la PASH ou par les SIAO dans le cadre de signalements. Ils·elles interviennent également auprès des travailleur·euse·s sociaux·ales afin d'élaborer autour de situations d'accompagnement complexes en lien avec leur thématique d'expertise. L'équipe transversale exerce une mission de veille sociale, sanitaire et juridique au profit des intervenant·e·s sociaux·ales de la plateforme.

À cela s'associe une mission de développement et d'entretien du partenariat sur le territoire de la Seine-Saint-Denis, autant auprès du réseau institutionnel qu'associatif.

Les chargé·e·s de mission violences et périnatalité-parentalité interviennent en co-accusation avec les travailleur·euse·s sociaux·ales de la PASH ou en tant que référent·e·s principal·e·s lorsque les ménages ne sont pas encore connus (signalement urgent de la part des SIAO ou signalement périnatalité du SIAO 93).

Les chargé·e·s de mission insertion professionnelle et droit des étrangers, ainsi que les deux psychologues, sont mobilisé·e·s à la demande des travailleur·euse·s sociaux·ales de la PASH pour soutenir les démarches des ménages en lien avec leur thématique d'intervention. Les psychologues sont amené·e·s à mettre en place des entretiens de soutien et à coordonner l'orientation vers le soin.



L'intervention de cette équipe auprès des ménages a vocation à être ponctuelle au regard des besoins et demandes identifiés, jusqu'à ce que la situation se stabilise ou qu'une orientation soit faite vers un partenaire.

L'équipe administrative:

Trois chargé·e·s de gestion ont pour mission d'assurer la joignabilité du service, de favoriser la bonne mise à jour des outils de la PASH et de soutenir les équipes dans le reporting des informations dans les outils métiers. Cette équipe a également deux missions centrales au sein de la PASH 93.

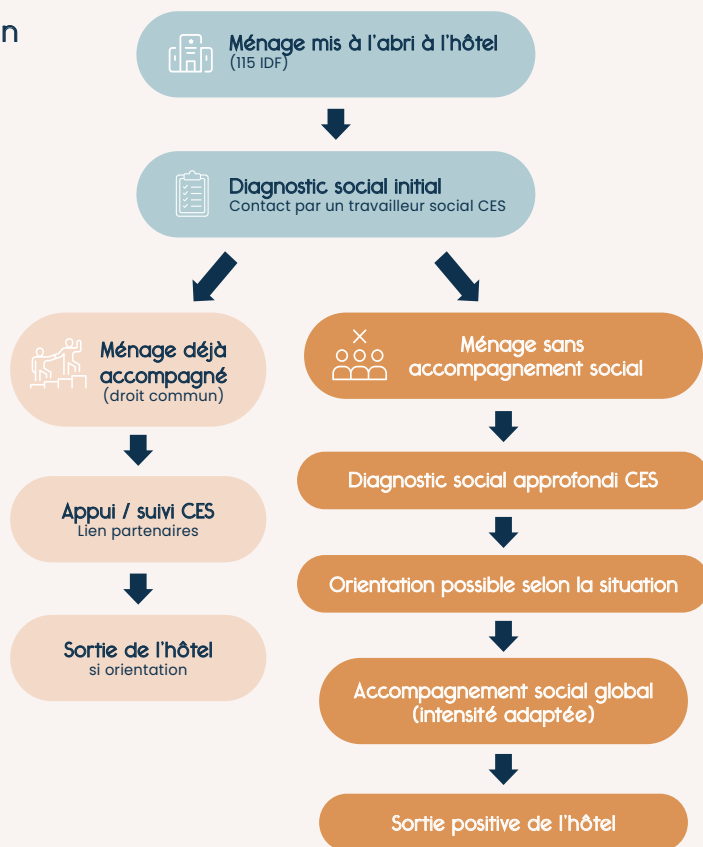
La gestion du service de domiciliation :

l'accès à une domiciliation sur le territoire de la Seine-Saint-Denis est un enjeu central puisque de celle-ci dépendent toutes les démarches administratives des personnes. La pénurie observée ainsi que la frilosité de certains CCAS à reconnaître les personnes mises à l'abri sur leur commune comme des habitant·e·s à part entière ayant droit à une domiciliation, ont amené la PASH 93 à ouvrir 100 boîtes aux lettres pour les ménages accompagnés par la PASH et ayant essuyé un refus de la part du CCAS.

La gestion opérationnelle du dispositif de régulation alimentaire « distrib'Hôtel » : pour les publics accueillis à l'hôtel, la satisfaction des besoins primaires et en particulier la question de l'alimentation est une préoccupation majeure. Une partie non négligeable des ménages a recours à l'aide alimentaire pour subvenir à ses besoins. De plus, les conditions d'accueil en hôtel social sont disparates et accéder à une cuisine, même collective, n'est pas garanti.

Depuis 2021, la PASH 93 régule la distribution de colis alimentaires sur le territoire et à destination des ménages mis à l'abri à l'hôtel 115. Ce dispositif est accessible à tout ménage, qu'il soit accompagné par la PASH ou non. Les demandes s'effectuent via un formulaire à disposition des partenaires : conseil départemental, PMI, accueil de jour, 115 et travailleur-euse sociale PASH. Cette activité représente 440 distributions, soit plus de 25 000 colis distribués sur une année par l'intermédiaire de trois associations : Solid'air, La Croix-Rouge française et Revivre.

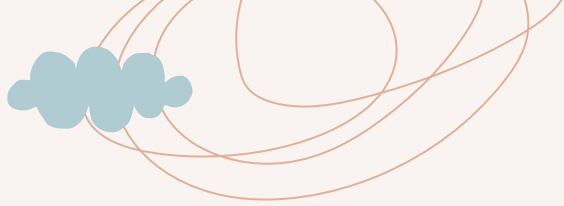
Le parcours d'un ménage à la PASH 93



2 – LES VALEURS ET PRINCIPES D’ACTION DE LA PASH 93

L’action des équipes de la PASH 93 est orientée par 6 valeurs principales :





Principes d'action PASH 93 :

Aller-vers : les travailleur·euse·s sociaux·ales de la PASH se déplacent dans les hôtels à la rencontre des ménages sur leurs lieux de vie et prennent le temps de recueillir la parole de ces personnes qui vivent souvent dans des conditions difficiles.

Éclairer les choix/les possibles/le contexte : l'accompagnement social global a pour but de permettre aux personnes de faire des choix pour leur propre vie. Pour cela, les travailleur·euse·s sociaux·ales ont pour mission d'éclairer les champs des possibles mais également le contexte global lors d'un questionnement.

Faire ensemble/expérimenter : favoriser le pouvoir d'agir de la personne en lui laissant la possibilité de faire ses propres expériences dans un environnement sécurisant.

Interroger sa pratique/se remettre en question : ajuster les actions en continu, évaluer leur efficacité et faire évoluer les modes d'intervention sociale vers des réponses plus personnalisées et inclusives.

Observer/signaler (veille politique), participer aux remontées : être sur le terrain c'est aussi voir la réalité de vie des personnes. Pouvoir être les yeux mais aussi la voix des personnes accompagnées pour faire remonter les difficultés qu'elles rencontrent au quotidien.

Soutenir les individualités et les projets des personnes : chaque personne accompagnée a le droit d'avoir son projet personnel et d'être soutenue à la réalisation de celui-ci, bien qu'il appartienne à un groupe familial.

Repérer / prévenir / sensibiliser / dépister













(veille sociale) : identifier précocement les situations de vulnérabilité ou de risque afin d'agir avant qu'elles ne s'aggravent.

L'accompagnement de proximité, l'écoute et l'observation ont pour but la mise en place d'actions auprès des publics ainsi que la mobilisation des acteurs du territoire.



3 – LES CARACTÉRISTIQUES DU PUBLIC

Au 1er janvier 2026, la PASH 93 est en contact avec un total de 2 318 ménages. Parmi ceux-ci, la majorité sont des couples avec enfant(s), représentant 79 % des situations. Les femmes seules avec enfant(s) constituent 29 % de cet ensemble. Parmi les 21% que forment les ménages sans enfants, les personnes seules représentent plus de 65%.

	Nombre de ménages avec enfants	79%
	DONT nombre de ménages monoparentaux (du total des ménages)	29%
	DONT nombre de ménages monoparentaux avec enfants de moins de 3 ans (femme)	22%
	Nombre moyen d'enfants par ménage (pour les ménages qui ont au moins 1 enfant)	2
	Nombre de ménages sans enfant*	21%
	DONT nombre de ménages isolés	65,5%
	Dont couples sans enfants	34,5%
	Total de ménages	2318
	Nombre de personnes majeures	53%
	DONT nombre de femmes parmi les majeure-s	55,5%
	Nombre de personnes mineures	47%
	Total de personnes	7882



Sur le plan de la santé, la situation des publics accueillis peut également être très contrastée. Certains ménages sont constitués de personnes en bonne santé et autonomes, tandis que d'autres incluent des personnes atteintes de pathologies lourdes, chroniques ou psychiatriques, parfois non prises en charge. Cette réalité suppose une vigilance constante, une capacité à repérer les signes de vulnérabilité et un travail partenarial étroit avec les acteur·rice·s du soin, de la santé mentale et de la prévention. Les démarches d'accompagnement doivent alors intégrer une prise en compte de la santé dans sa globalité : physique, mentale et sociale.

Les parcours de vie sont tout aussi diversifiés. Certaines personnes accompagnées ont grandi en France, sont nées sur le territoire national ou y vivent depuis de nombreuses années. D'autres, au contraire, ont connu des parcours d'exil souvent marqués par des ruptures, des violences, des déplacements multiples et des traumatismes. Ces vécus différents influencent les représentations du logement, de la famille, du travail ou encore de la relation d'aide. Ils exigent des professionnel·le·s une capacité d'écoute active, de décodage interculturel et une attention particulière à l'histoire personnelle et au rythme de chacun·e.

Dans ce contexte, il n'existe pas un profil-type de ménage accompagné par la PASH. Chaque situation est unique, avec ses propres contraintes, ressources, temporalités, repères culturels, espoirs et obstacles. Cette richesse de profils impose aux travailleur·euse·s sociaux·ales une posture profondément adaptable, une ouverture d'esprit constante et une vigilance éthique dans l'accueil de la parole et des parcours.

Accompagner dans un tel cadre, c'est reconnaître que l'intervention sociale ne peut se limiter à des réponses standardisées. Elle doit être construite sur mesure, à partir d'un regard global, attentif et respectueux de la complexité humaine. Cela implique aussi, pour les professionnel·le·s, de pouvoir s'appuyer sur une équipe pluridisciplinaire, des ressources actualisées et des temps de réflexion collective pour ajuster au mieux les pratiques.

4- LES CARACTÉRISTIQUES DE LA PRISE EN CHARGE

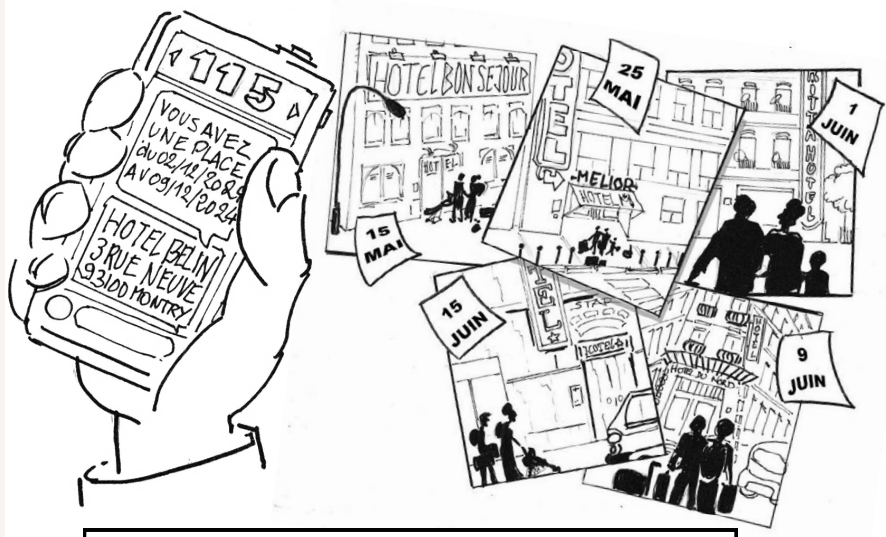


La famille B. est en errance résidentielle. Aujourd'hui, elle vit à la rue. Une maraude leur a conseillé d'appeler le 115 pour tenter une mise à l'abri. Ils composent le numéro. Ils attendent. À la rue, chaque minute semble durer une éternité.



Les plateformes téléphoniques des 115 sont souvent surchargées d'appels et les temps d'attente peuvent être longs.





Après de nombreuses demandes, la famille B a été orientée dans un hôtel par le 115. Elle devra changer plusieurs fois d'hôtel avant d'être stabilisée.



La famille B. est rencontrée par la cellule d'évaluation du 115.

Une solution est trouvée, la famille est stabilisée à l'hôtel.

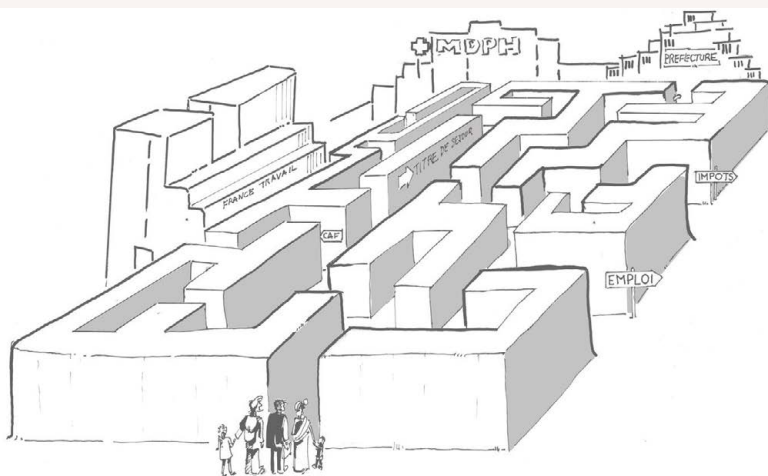
Un nouveau rendez-vous les attend : la cellule d'évaluation et de suivi (CES) de la PASH93 pour réaliser le diagnostic social, les aider et les orienter vers les bons interlocuteurs.



La famille peut enfin poser ses valises. Après quelques mois un accompagnement social a pu débuter avec l'équipe d'accompagnement de la PASH 93.

Une passation a eu lieu entre la CES et L'AMH : l'accompagnement social global de la famille commence





L'ouverture des droits et l'insertion sont un véritable parcours du combattant.

Mais la famille n'est pas seule. Son référent social l'accompagne, pas à pas, dans les démarches : régularisation, CAF, impôts, France Travail...

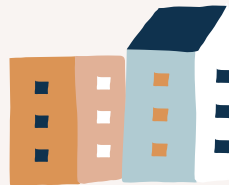
Les années passent.

Un jour, la famille sort du dédale.

La situation est désormais stable : un logement, un emploi et les enfants qui poursuivent leur scolarité dans un environnement pérenne.



5 – L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL À LA PASH 93



L'accompagnement social, selon la PASH 93, se fonde sur une approche humaine et participative, visant à soutenir les ménages dans leurs parcours d'insertion sociale et vers une sortie du dispositif hôtelier, en respectant leur autonomie et en favorisant un développement durable de leurs compétences.

La mise en place de l'accompagnement :

Les premières rencontres et le début d'accompagnement sont des temps constitutifs de la mise en place du cadre relationnel. Lors de ces premiers échanges, les intervenant·es sociaux·ales déclinent :

- Le cadre de leurs missions et de leur intervention : quelles vont être les étapes de l'accompagnement, la fréquence des rencontres ?
- La présentation du champ des possibles : ce que vous pouvez faire, ce que nous pouvons faire ensemble, comment pouvons-nous travailler ensemble ?
- L'identification des besoins et des demandes des personnes : quelles sont leurs priorités ? Comment imaginent-elles l'après hôtel ? Comment accéder à un logement ou un hébergement ?
- L'outil incontournable à la sortie de l'hôtel : la fiche insertion du SI SIAO.

De cette définition commune des rôles et enjeux de chacune découle un projet d'accompagnement, formalisé ou non, mêlant réalité et temporalité de la personne et enjeux de la PASH 93.

L'accompagnement social global :

L'une des valeurs fondatrices de la PASH repose sur le principe d'un traitement équitable des personnes accompagnées. Dans cette perspective, la PASH a mis en place un système de niveaux d'accompagnement, également désigné comme « niveaux de mesure ». Ce dispositif vise à apprécier, au regard des besoins identifiés, des demandes exprimées et du degré d'autonomie des ménages, l'intensité la plus adaptée de l'accompagnement proposé.

Quatre niveaux de mesure sont ainsi définis : veille, léger, moyen et renforcé. Ces niveaux ont pour objectif de permettre une répartition équilibrée des files actives des travailleur·euse·s sociaux·ales, tout en modulant la fréquence et l'intensité de l'accompagnement en fonction des différentes étapes du parcours, des périodes de vie et des réalités propres à chaque situation.

Chaque travailleur·euse social·e accompagne une file active de 40 ménages (conformément au cadrage régional PASH) dans une logique d'aller-vers. Le nombre de ménages en file active ne permet pas d'avoir un accompagnement resserré pour chacun·e à tout moment. De ce fait, les fréquences de rencontres mises en place sont les suivantes :

- Veille : a minima 2 visites dans l'année et contact téléphonique tous les 3 mois pour la mise à jour de la fiche SIAO, si des demandes particulières émergent ou s'il y a évolution de la situation
 - Léger : 1 rencontre tous les 3 mois
 - Moyen : 1 rencontre par mois
 - Renforcé : toutes les deux semaines
- Ces niveaux de mesure sont révisés tous les trois mois en fonction des réalités et besoins d'accompagnement.

La clôture de l'accompagnement PASH :

La PASH 93 prête une attention particulière à ce que la fin de l'accompagnement social se déroule dans les meilleures conditions pour assurer un relais avec les intervenant·e·s des structures d'accueil en hébergement ou avec le droit commun lors d'un relogement. Les délais de continuité d'accompagnement sont les suivants :

- 1 semaine pour l'hébergement
- 1 mois pour le logement intermédiaire et de droit commun

ACCOMPAGNER

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL...



ALLER-VERS

- **Déplacement physique et psychique** : revalorisation des ménages, se mettre à disposition, créer un rapport d'égalité.
- **Accompagnement** : rassurer les ménages, encouragement, soutenir les ménages à trouver des solutions adaptées.
- **Lieu de vie** : visites à l'hôtel, constater les problématiques liées à la vie à l'hôtel et les faire remonter au 115.

ÉCOUTE/COMPRÉHENSION

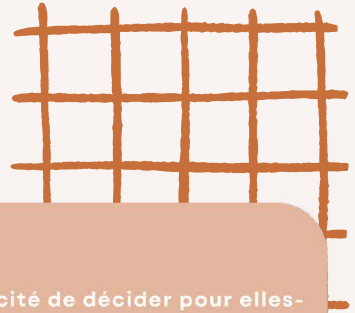
- **Revalorisation des ménages** : respecter les choix et désirs, comprendre les parcours.
- **Pratiques** : se décentrer pour comprendre leurs pratiques, identifier les signaux et non-dits.
- **L'écoute comme outil** : elle est centrale et indispensable d'autant plus dans les situations où les perspectives de sortie sont plus restreintes.

EMPATHIE / RELATION D'AIDE

- **Bienveillance** : soutenir avec compréhension, tenter de comprendre ce que l'autre ressent sans jugement.
- **Informé et faire face** : dire la réalité, même lorsqu'elle est rude.
- **Relation d'aide** : comprendre les attentes sans anticiper.

ORIENTER / GUIDER

- **Partenaires extérieurs** : orientation vers des dispositifs et des partenaires (soins, SIAO, etc.).
- **Accompagnement dans les choix** : guider sans imposer, s'adapter aux priorités des familles, éclairer le champ des possibles.



AUTONOMIE

- **Prise de décision** : les personnes sont en capacité de décider pour elles-mêmes.
- **Valorisation des compétences** : identifier et reconnaître les savoirs expérimentiels, expérimenter dans le temps.

AIDE ADMINISTRATIVE

- **Soutien quotidien** : aide à l'accès au droits, information sur le système administratif et ses acteurs.
- **Mission centrale** : mettre ses connaissances au service des ménages, appréhender le labyrinthe administratif.

SOUTENIR

- **Stabilité du-de la travailleur-euse social-e** : être présent dans les moments difficiles, dans les échecs et les moments de découragement, faire lien autant que possible.
- **Encouragement** : valoriser les capacités, les victoires, les apprentissages des moments complexes.

FAIRE AVEC

- **Ne pas faire à la place**, même lorsqu'on manque de temps, respecter la temporalité des personnes.
- **Laisser les personnes identifier des pistes, des solutions, des systèmes D.**

THÉMATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT



Logement hébergement

- Présentation des dispositifs
- Elaborer une préconisation adaptée au projet de ménage et à son profil
- Rédaction et mise à jour d'une évaluation dans le logiciel SI SIAO
- Préparer le ménage à l'autonomie locative / à la vie en structure
- Instruction des demandes de DALO et des recours
- Inscription SYPLO
- Ouverture d'un compte Al'in
- Soutien à la création et mise à jour de la DLS



Santé

- Vérification des droits et accès aux prestations
- Accès à la protection sociale
- Mise en place d'une coordination de soins (en lien avec les EMSP)
- Accompagnements dans les établissements de santé ou administratifs liés à la santé
- Mise en place des ateliers collectifs de promotion de la santé
- Repérage des fragilités et vulnérabilités
- Soutien à la constitution de dossier (MDPH, retraite)



Autonomie

- Evaluation du niveau d'autonomie du ménage (maîtrise de la langue, capacité à effectuer des démarches ou des déplacements seul, réseaux d'aide...)
- Orientation vers des partenaires adaptés
- Renforcement de l'autonomie
- Travail autour des savoirs expérimentiels
- Mise en œuvre d'ateliers favorisant l'autonomie



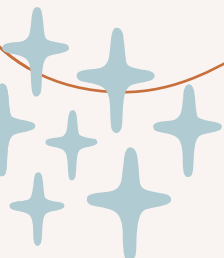
Parentalité famille

- Repérages des problématiques de parentalité
- Prévention usage des écrans/dangers domestiques
- Prévention des violences éducatives ordinaires/violences intra-familiales
- Scolarité des enfants
- Orientation activités périscolaires
- Protection de l'Enfance (RPP, CRIP, investigation partenaires, IP)
- Orientation vers des lieux ressources (LAEP, relais parental...)



Insertion Professionnelle

- Repérer les freins (niveau de langue, difficultés à trouver de travail, difficulté à trouver un mode de garde...)
- Orientation vers des partenaires de l'IAE (PLIE, chargée de mission insertion pro, France travail, agence locale d'insertion)
- Information sur le droit du travail et accompagnement en cas de litige
- Elaboration projet professionnel
- Recherche de bénévolat
- Cours de français
- Orientation formations gratuites



Vie à l'hôtel

- Demande de certificat d'hébergement
- Demande de vérification et de médiation
- Suivi des interventions de delta
- Demandes de changement d'hôtel
- Suivi des demandes de changement d'hôtel
- Gestion des conflits
- Relations avec l'équipe hôtelière
- Demandes de changement de composition familiale



Finances, Gestion budgétaire

- Travail sur le budget
- Encadrer les dettes/annuler les dettes
- Instruire les demandes d'aide financières
- Suivi du paiement PAF
- Soutien à l'ouverture et au maintien des droits CAF/RSA
- Accompagner et mettre à jour la situation fiscale



Vie Quotidienne Ancrages

- Orientation vers des lieux ressources (associations de quartier ou communautaire, accueils de jour...)
- Favoriser la participation à des activités sportives
- Aide alimentaire
- Recherche de domiciliation
- Partage d'informations pratiques sur le territoire
- Accompagnement physique dans les administrations locales



Droit de séjour

- Écoute et prise en compte du parcours migratoire
- Evaluation des possibilités de régularisation
- Vérification de la validité des pièces renouvellement
- Accompagnements physiques liés aux démarches de demande de titre de séjour
- Recours administratif en cas d'OQTF
- Constitution des dossiers de demande de titre de séjour
- Prise de RDV à la préfecture
- Travail en partenariat avec des avocats ou des associations d'aide à la régularisation (CIMADE)
- Sollicitation de la chargée de mission droit des étrangers auprès des ménages

6 – L'ACCOMPAGNEMENT À LA SORTIE D'HÔTEL

La sortie d'hôtel est l'un des objectifs centraux de l'accompagnement. Elle représente la finalité de l'accompagnement et est abordée dès la première rencontre avec les personnes mises à l'abri.

Pour mener à bien cet objectif, l'accompagnement se décline en plusieurs axes, notamment celui de soutenir les familles dans leur quête d'autonomie afin d'accéder à un hébergement / logement adapté à leur profil et à leur demande (leur situation globale, leurs capacités et leurs freins).

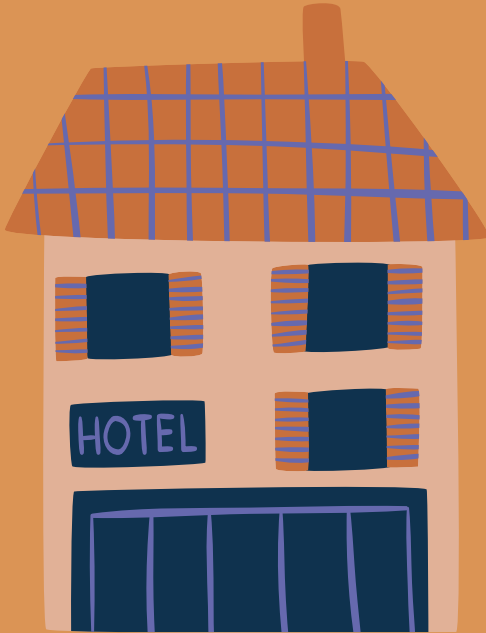


L'hébergement en hôtel devrait, par nature, être provisoire, rendant indispensable l'anticipation et la mise en place de solutions adaptées.

L'évaluation de l'autonomie par les travailleur·euse·s sociaux·ales repose sur l'observation et l'expérimentation au cours de l'accompagnement social :

- La capacité à s'orienter et à solliciter les administrations pour faire valoir leurs droits.
- La connaissance et la compréhension des droits et devoirs (anticipation des renouvellements de démarches).
- La gestion financière : maîtrise des acomptes sur bulletins de salaire, gestion des crédits et du surendettement, capacité à épargner, envoi d'argent à l'étranger.
- L'organisation et l'entretien de l'espace de vie : respect des règles de vie et de voisinage, entretien du logement, sentiment de bien-être dans l'espace de vie.
- La connaissance et la compréhension des critères d'accès aux dispositifs de logement et d'hébergement.





Les freins repérés :

La sortie d'hôtel peut être entravée par plusieurs facteurs :

- Les critères d'accès aux dispositifs d'hébergement/logement régulés par les SIAO : régularité administrative, montant du reste pour vivre, épargne...
- Les lenteurs administratives quant à la régularisation des situations administratives, même lors des demandes de plein droit.
- Les contraintes territoriales, notamment en Île-de-France du fait de la tension sur le marché de logement et des dispositifs d'hébergement saturés.
- Les contraintes territoriales hors Île-de-France sont également présentes pour les familles accompagnées par la PASH du 93 car elles ne sont pas prioritaires sur d'autres départements, alors même que certaines souhaiteraient une mobilité géographique.

– Les situations personnelles des ménages, en termes de santé, de composition familiale, de situation familiale :

- Les personnes en situation de handicap physique nécessitent souvent un hébergement / logement adapté pour les personnes à mobilité réduite ; les personnes en situation de handicap psychique peuvent être victimes de discrimination du fait des craintes des gestionnaires de structures ou des bailleurs.
 - Les personnes victimes de violences pour lesquelles certains centres d'hébergement refusent l'accueil par peur d'un retour du conjoint violent.
- La composition familiale peut représenter un frein à la sortie d'hôtel puisque les familles nombreuses rencontrent des difficultés pour trouver des logements adaptés en termes de surface et de coût.

LES ACTIONS EN FAVEUR DE LA FLUIDITÉ DU DISPOSITIF HÔTELIER :

Plusieurs actions sont déployées par la PASH 93 afin de favoriser la fluidité du dispositif hôtelier et d'accélérer les sorties vers des solutions d'hébergement ou de logement adaptées :

– Les ménages identifiés comme relevant d'une orientation vers le logement sont repérés en amont par les services du 115, notamment au moyen des tableaux d'inclusion. Ces ménages sont systématiquement intégrés aux listes de suivi des travailleur-euse-s sociaux-ales de la cellule d'évaluation et de suivi.

– Lors de la phase de diagnostic social, lorsque la situation du ménage le permet, les démarches en vue d'une sortie rapide vers le logement ou vers une solution de logement intermédiaire sont engagées sans délai. À défaut, la situation est orientée vers le-la travailleur-euse social-e dédié-e à la mission « fluidité ».

– Chaque ménage accompagné fait l'objet d'une fiche d'insertion transmise au SIAO compétent, avec une actualisation régulière des informations, afin de garantir un traitement optimal et réactif des demandes.

– Les outils mis à disposition par les SIAO sont pleinement mobilisés, notamment les courriers émanant de la préfecture rappelant la nécessité

d'accepter une orientation adaptée à la situation du ménage.

– Un lien étroit et constant est entretenu avec les SIAO pour le suivi des situations complexes nécessitant une sortie rapide de l'hôtel.

– Une vigilance particulière est portée à la réactivité face aux demandes de compléments d'information formulées par les SIAO, afin de ne pas retarder le traitement des dossiers et les orientations proposées.

– Un maillage partenarial est entretenu sur l'ensemble du territoire afin de lever le plus rapidement les freins à la sortie d'hôtel.

La prévention des refus dans le cadre de l'accompagnement social PASH :

Afin de prévenir au maximum les refus des familles ou des gestionnaires, les travailleur-euse-s sociaux-ales s'assurent que l'accompagnement intègre les dimensions suivantes :

– Le cadre de mise à l'abri par le 115, permettant de mettre l'accent sur la nécessité de sortie du dispositif.

– La demande d'insertion au SIAO, en expliquant notamment les préconisations possibles et les



différences entre l'hébergement et le logement en lien avec les situations de chaque famille. Cela permet notamment de déconstruire les illusions des ménages par rapport à l'accès à l'hébergement / logement.

– La bonne compréhension des craintes et des appréhensions des ménages par l'écoute active des travailleur-euse-s sociaux-ales permet une réponse personnalisée à chaque ménage afin de lever les freins repérés.

– La nécessité d'avertir le-la référent-e social-e dès le moindre changement de la situation, afin d'ajuster si besoin la préconisation de la demande SI SIAO et les pistes de sorties d'hôtel.

– Des ateliers collectifs dédiés aux thématiques de l'hébergement et du logement sont proposés aux ménages, dans l'objectif de renforcer leur compréhension des différentes solutions existantes et des orientations possibles au regard de leur situation.



7 – LES ACTIONS COLLECTIVES AU SEIN DE LA PASH 93

Depuis sa création en 2021, la PASH 93 propose des actions collectives à destination des ménages qu'elle accompagne. Dans le cadre de l'élaboration du présent projet de service, un groupe de travail a été constitué afin d'interroger la pertinence et l'impact de ces actions.

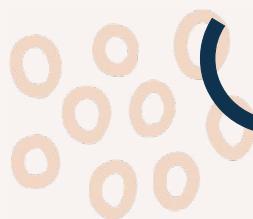
Les activités / ateliers collectifs ont trois objets principaux :

– **Le renforcement de la socialisation, le soutien du partage et des échanges.** Cette dimension de lien social est particulièrement utile pour rompre les isolements et rapprocher les personnes, qu'il s'agisse de soutenir les personnes isolées, celles qui sont confrontées à des difficultés, celles pouvant avoir le sentiment d'un enfermement dans les démarches de l'accompagnement social et de l'hébergement.

– **L'ouverture sur le territoire, le soutien de l'accès à la culture et de la dynamique d'activités personnelles.** Ces temps permettent non seulement de « sortir de l'accompagnement » le temps d'une activité, mais aussi de découvrir les ressources du territoire, leur variété en lien avec les attentes et goûts de chacun·e, découvrir à plusieurs ce qui sera reproductible en famille. S'adressant aux parents et à leurs enfants, ces activités permettent aussi d'observer les dynamiques familiales dans un cadre différent et de travailler autour de la parentalité.

– **L'information des ménages sur des thématiques à visée préventive.** Ces ateliers ont pour but une démarche éducative et préventive visant à permettre aux ménages de mieux comprendre certaines problématiques (santé, budget, logement, parentalité, droits, alimentation, énergie, etc.) pour agir avant que les situations ne se dégradent.

COLLECTIF





Pour ce faire, la PASH 93 déploie des temps collectifs dont voici quelques exemples non exhaustifs :



Ateliers

- Groupe de parole : l'arbre à PASHlabre
- Forum santé
- Atelier hébergement / logement : information, compréhension des dispositifs
- Atelier bien-être
- Atelier numérique
- Présentation des acteur-ric-e-s de l'emploi
- Ateliers prévention des écrans



Sorties

- PASH ta mer : sortie à la mer pour la journée chaque année
- VikiPASH : visite de la cité viking à Rouen
- Jeux de la Solidarité
- PASH ton parc
- etc.

La PASH 93 souhaite inscrire la participation des personnes de manière plus centrale et plus systématique visant à inscrire ces actions collectives au plus près des besoins et des réalités vécues. La réflexion autour de ce projet a amené à la création d'un groupe de réflexion et de co-construction des futurs ateliers, associant directement les ménages volontaires : le comité des personnes accompagnées.

Ce groupe se réunit régulièrement afin d'identifier des thématiques d'ateliers à mettre en place, des idées de sorties à visée de loisir mais également à visée d'apprentissage pour les enfants comme pour les adultes. La continuité de cette instance et son développement constituent un objectif fort pour la PASH 93.

8 – LE PARTENARIAT DANS L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

« Le partenariat est une méthode d'action coopérative, fondée sur un engagement libre, mutuel et contractuel, d'acteur-ric-e-s différent-e-s mais égaux-ales, qui constituent un acteur collectif, dans la perspective d'un changement des modalités de l'action – faire autrement ou faire mieux – sur un objet commun de par sa complexité et/ou le fait qu'il transcende le cadre d'action de chacun-e des acteur-ric-e-s, et élaborent à cette fin un cadre d'action adapté au projet qui les rassemble, pour agir ensemble à partir de ce cadre. »

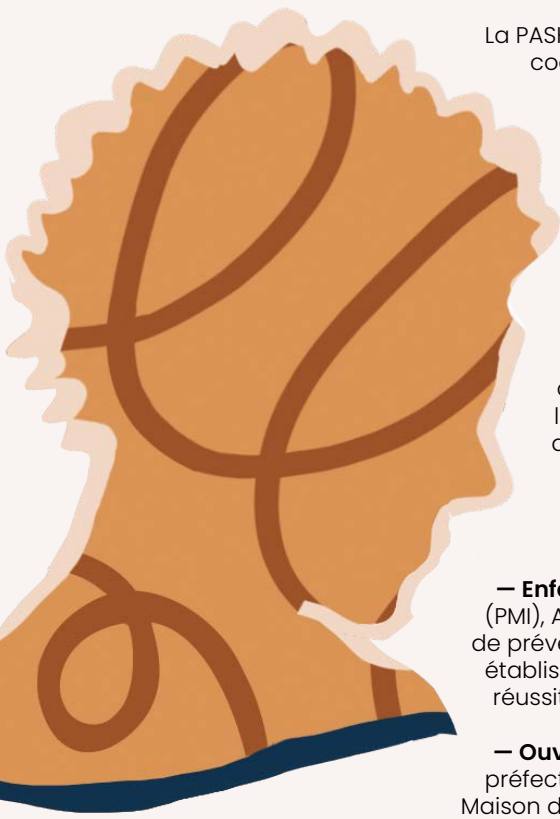


Guy Pelletier, chercheur à l'Université de Montréal, a produit une synthèse en cinq points pour penser des actions de partenariat efficaces.

La maîtrise des dispositifs et des acteur-ric-e-s du territoire permet d'orienter les personnes vers les réponses les plus adaptées à leur situation, en tenant compte de la complexité et de la singularité de chaque parcours.

Au-delà de l'orientation des ménages, le partenariat constitue également un levier essentiel de soutien aux travailleur-euses sociaux-ales, fréquemment confronté-e-s à des situations complexes et parfois lourdes à porter. Le travail en lien avec les partenaires contribue à prévenir l'isolement professionnel, à partager les analyses de situation et à co-construire des réponses ajustées aux besoins et aux demandes des familles accompagnées.





La PASH 93 s'inscrit ainsi dans une logique de coordination des interventions, visant à garantir une prise en charge cohérente et complémentaire. Le développement de l'accompagnement en binôme partenarial est encouragé, afin d'aborder les situations dans leur globalité et d'articuler des réponses de qualité.

À titre d'exemple, le maintien du lien avec la personne mais également avec les services sociaux des hôpitaux lors d'une hospitalisation permet de préparer le retour à l'hôtel et/ou d'éviter les doublons dans l'accompagnement.

Quelques thématiques non exhaustives de partenaires dans l'accompagnement :

- **Enfance** : Protection maternelle infantile (PMI), Aide sociale à l'enfance (ASE), club de prévention spécialisée, réseau Nef, établissements scolaires, Programme de réussite éducative (PRE), centres maternels.
- **Ouverture et maintien des droits** : préfecture, avocat-es / juristes spécialisé-es, Maison de la Justice et du droit, Cimade, Caisse d'allocations familiales (CAF), Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), etc.
- **Santé** : hôpitaux, médecins de ville, centres médico-psychologiques adulte et enfant, psychologues, équipes mobiles santé et santé mentale, Mission Interface, Ligue contre le cancer, Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), etc.
- **Logement** : SIAO, bailleurs, gestionnaires, AVDL, Banque solidaire de l'équipement (BSE), Fonds de solidarité logement (FSL), DALO, service logement Drihl, etc.
- **Aide alimentaire** : Mamama, Restos du cœur, Secours catholique, Secours populaire, dispositif distrib'hôtel, Bureau des aides financières (BAFI), etc.
- **Majeur-es vulnérables** : mandataires judiciaires (sauvegarde de justice, curatelles, tutelles), associations d'aide à la personne, etc.
- **Insertion professionnelle** : France Travail, missions locales, C2DI, insertion par l'activité économique (IAE), Plan local pour l'insertion et l'emploi (PLIE), dispositif premières heures, etc.

9 – FOCUS

ACCOMPAGNEMENT SANTÉ

La santé est prise en compte dans sa globalité, à l'intersection et dépendante des facteurs médico-sociaux (incluant la santé mentale). C'est pourquoi la santé fait partie des axes majeurs de l'accompagnement social proposé par la PASH 93.

La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. » (Organisation mondiale de la santé – OMS)

Pour certaines situations, elle est envisagée comme un préalable à toute intervention sociale ; d'autres axes d'intervention pouvant être travaillés avec la personne accompagnée une fois les problématiques liées à la santé identifiées et accompagnées (santé mentale, nécessité de coordination de soins...).

Les équipes mobiles santé précarité (EMSP) mises en place en Seine-Saint-Denis sont des partenaires privilégiées que la PASH mobilise lorsqu'une coordination de soins est nécessaire à engager.

La santé est un axe de travail transversal ; elle peut aussi être un chemin d'accès pour aborder peu à peu des sujets plus intimes avec les familles (parcours de santé complexe, violences intrafamiliales...), tout en prêtant attention aux croyances de chacun-e, relatives à la culture et au rapport au corps.

L'accompagnement santé peut se manifester lors de différents temps :

- Lors d'ateliers collectifs de prévention ou groupes de parole, permettant d'aborder plusieurs aspects de la santé.
- Lors du diagnostic social individuel et de la question de l'ouverture des droits à la santé.
- Lors de l'accompagnement social global ou lors d'interventions spécifiques autour des questions de santé mentale, périnatalité, violences...

Depuis 2022, la PASH dispose de deux postes de psychologues financés par l'ARS, complétés au niveau associatif par un poste de psychologue au sein de l'EMSP d'Interlogement93. L'association porte également la coordination des psychologues mesure 9 sur le territoire de la Seine-Saint-Denis.



L'arrivée des psychologues à la PASH a permis d'apporter un regard clinique sur les situations d'accompagnement. Les caractéristiques des personnes accompagnées rendent nécessaire une prise en compte des questions de santé mentale. Les psychologues sont mobilisé-e-s pour des situations de soutien psychologique, troubles psychiques, psycho-traumatisme ou encore des situations relevant du champ de la psychiatrie.

Le travail en réseau s'avère indispensable avec les différents acteur-rices institutionnel-le-s et associatif-ve-s afin de soutenir une prise en charge psychologique pérenne pour les personnes accompagnées. À défaut d'orientation possible, au vu de la crise actuelle du secteur psychiatrique, les psychologues assurent un soutien ponctuel plus ou moins long auprès des personnes, dans un principe de co-intervention avec les intervenant-e-s sociaux-ales de la PASH.

Une attention particulière est apportée à la santé des femmes enceintes et des jeunes enfants durant les 1000 premiers jours, dans le cadre du dispositif périnatalité, mis en place en 2016 au sein du SIAO 93. Un poste d'accompagnement social avait été créé en 2019 puis intégré à l'équipe transversale de la PASH lors de sa mise en place.

Le SIAO 93 signale à la PASH les situations de grossesse ainsi que les femmes sortantes de maternité ; tous les signalements sont traités afin d'identifier les situations de fragilité.

La chargée de mission périnatalité intervient alors auprès des ménages les plus vulnérables et isolés sur le principe d'aller-vers, lors de rencontres au sein de l'hôtel. Lors du premier entretien, le besoin d'accompagnement et de soutien est évalué pour déterminer si un accompagnement périnatalité se met en place (coordination de suivi de grossesse, soutien social et matériel en lien avec l'arrivée de l'enfant, rompre l'isolement, prévention des dépressions post-partum...) :

- S'il n'y a pas de besoin particulier, le ménage est intégré à la file active de la CES dans le cadre d'un diagnostic classique.
- Si un accompagnement est nécessaire, la chargé-e de mission interviendra auprès du ménage et mobilisera le réseau périnatalité associatif et institutionnel selon les besoins et demandes du ménage.

Dans le cadre du dispositif périnatalité, un lien étroit est assuré avec le SIAO 93 concernant la réorientation de ces ménages sur des structures dédiées. Un travail en réseau est également porté avec le SIAO 93 par le biais de rencontres partenariales avec les maternités et les centres de protection maternelle et infantile (PMI) de la Seine-Saint-Denis. Ces deux types d'accompagnement axés sur la santé mentale et la périnatalité sont des exemples de situations de co-accompagnement au sein de la PASH.

10 – LA SPÉCIFICITÉ DES CO-ACCOMPAGNEMENTS

Les pratiques professionnelles de la PASH impliquent trois façons d'intervenir dans le cadre de l'accompagnement proposé aux ménages :



La co-référence permet d'assurer un relais d'accompagnement pour un ménage, en cas de besoin, pendant l'absence du-de la travailleur-euse social-e référent-e.



La co-intervention consiste en une intervention ponctuelle de plusieurs intervenant-e-s sociaux-ales ou transversaux-ales auprès d'un ménage, dans un cadre précis et avec un objectif clair. Elle précède systématiquement un co-accompagnement.



Le co-accompagnement concerne l'implication de plusieurs intervenant-e-s de la PASH avec des objectifs d'accompagnement définis et évolutifs au regard des demandes et besoins du ménage concerné.

La co-intervention et le co-accompagnement permettent aux intervenant-e-s de la PASH de partager des compétences en faveur de l'accompagnement des ménages. Ces pratiques renforcent également l'idée qu'un-e travailleur-euse social-e n'intervient jamais seul-e auprès d'un ménage. Même lorsqu'il-elle est seul-e référent-e, les temps institutionnels de réunion d'équipe, d'analyse de pratiques professionnelles ou d'échange avec les pair-e-s permettent d'apporter un étayage et une réflexivité à l'accompagnement social proposé. À ce titre, du point de vue des ménages accompagnés, la présence d'un tiers dans l'accompagnement permet de rappeler que le-la travailleur-euse social-e n'est pas détenteur-riche de tous les savoirs ni décisionnaire dans l'accompagnement. Le travail en équipe guide aussi nos pratiques d'accompagnement : avoir un regard croisé sur les situations permet de reconstituer plus facilement les « puzzles de vie ».

Dans le cadre des co-accompagnements mis en place avec les référent-e-s transversaux-ales, le soutien sur une thématique spécifique permet de se répartir les rôles dans un contexte d'accompagnement social global. Le soutien de référent-e-s spécialistes sur certaines thématiques, comme celle de la régularisation de séjour par exemple, permet d'apporter une réelle expertise aux travailleur-euse-s sociaux-ales et un soutien de proximité aux ménages, dans le cadre de leurs démarches.



Tandis que la co-intervention permet d'évaluer une situation en regards croisés, elle reste ponctuelle et limitée dans le temps. Elle peut intervenir dans le cadre des signalements urgents, d'un besoin ponctuel de soutien pour une difficulté identifiée, d'un diagnostic médico-social (périnatalité ou santé mentale) ou encore pour un ménage avec une grande composition familiale (plusieurs générations au sein du même ménage, plusieurs enfants majeurs, etc.).

Le co-accompagnement permet de proposer un accompagnement social avec plusieurs interlocuteur·rice·s selon les thématiques d'accompagnement ou selon les membres de la famille. L'enjeu dans ce cadre-là est d'être assez claire dans la répartition des rôles de chacun·e afin que le ménage puisse facilement comprendre quel·le interlocuteur·rice solliciter selon le besoin.

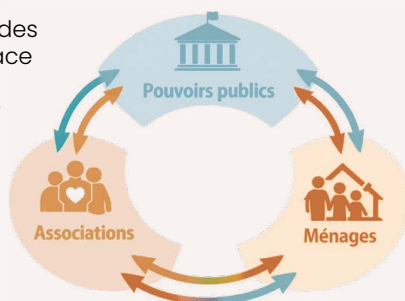
La co-intervention et le co-accompagnement n'ont pas de critères exhaustifs pour déterminer s'il y a lieu d'en engager. Toutes les situations sont uniques et méritent d'être examinées au regard des besoins des ménages et de la qualité de l'accompagnement que l'on souhaite mettre en place, tout en prenant en compte nos réalités et possibilités d'intervention (cadre institutionnel, associatif et file active de ménages accompagnés).

LES DÉFIS DE LA PASH 93



GESTION DES PARADOXES : LA PRISE EN COMPTE DES ENJEUX DE CHACUN·E

La gestion des paradoxes désigne la capacité des professionnel·le·s et des organisations à faire face à des exigences contradictoires qui coexistent en permanence. Il s'agit par exemple de devoir accompagner de manière individualisée tout en respectant des cadres institutionnels stricts, de favoriser l'autonomie des personnes tout en assurant leur protection, ou encore de répondre à des objectifs chiffrés sans perdre le sens humain de l'accompagnement.



Gérer ces paradoxes ne consiste pas à les supprimer, mais à les identifier, les verbaliser, trouver des équilibres, ajuster les pratiques et développer une posture réflexive permettant de prendre des décisions adaptées aux situations complexes rencontrées sur le terrain.

Les équipes de la PASH 93 sont confrontées chaque jour à ces paradoxes. Ceux-ci découlent la plupart du temps des enjeux et attentes différentes en fonction des acteur·rice·s de l'accompagnement : les pouvoirs publics, les intervenant·e·s de terrain de la PASH 93 et les ménages accompagnés. Pour réfléchir collectivement à cette notion, nous avons travaillé autour d'une « ronde des attentes » des trois acteur·rice·s de l'accompagnement.

Trois paradoxes principaux ont été mis en avant dans les travaux collectifs :

1 – Paradoxe entre efficacité institutionnelle vs. besoins/attentes des ménages :

- les pouvoirs publics demandent à la PASH 93 : «Fluidité du dispositif hôtelier, gestion raisonnée des coûts, accompagner le maximum de ménage à l'hôtel»
- les ménages attendent de la PASH 93 : «Disponibilité constante, aide concrète, respect, résultats rapides, être leur porte-parole»
- les ménages attendent des pouvoirs publics : «Logements, une régularisation administrative, être protégés, reprendre espoir»

~ Explication du paradoxe

Les intervenant·e·s sociaux·ales sont pris·es entre l'exigence d'efficacité de l'État et les attentes / besoins des ménages, qui vont souvent au-delà des compétences ou des ressources de la PASH. Cela crée une tension entre la nécessité de produire des résultats mesurables et la gestion d'un accompagnement humain complexe et multidimensionnel. Cela peut créer un sentiment d'impuissance chez les professionnel·le·s mais également chez les ménages.

2 - Paradoxe de la reconnaissance citoyenne vs. dépendance administrative :

- Pouvoirs publics → Ménages : «conformité administrative, s'insérer dans la société, se responsabiliser.»
- Ménages → Pouvoirs publics : «Être reconnu comme citoyens, protégés, avoir des papiers et un logement.»
- Ménages → PASH 93 : «une aide administrative, être leur porte-parole, de la disponibilité.»

~ Explication du paradoxe

Les ménages aspirent à une reconnaissance citoyenne et à une autonomie, mais restent dépendants de démarches administratives complexes pour obtenir des droits fondamentaux (logement, papiers). Les associations, et ici la PASH 93, deviennent souvent l'intermédiaire obligé, ce qui renforce une dynamique de dépendance qu'elles essaient pourtant de réduire dans leurs accompagnements. L'autonomie recherchée par les ménages est paradoxalement entravée par le système politique et bureaucratique qui les maintient dans une dépendance prolongée.

3 - Paradoxe de la centralité du logement vs. réalités des ressources mobilisables :

- Ménages → État et PASH 93 : «Un logement, sortir de l'hôtel, moyens de subvenir à leurs besoins.»
- État → PASH 93 : «Contrôler les dépenses, fluidité, efficacité des accompagnements.»

~ Explication du paradoxe

Alors que le logement constitue une attente primordiale des ménages, les contraintes administratives et les ressources mises à disposition par les pouvoirs publics ne permettent souvent pas d'y répondre de manière immédiate ou suffisante.

Ici encore, un sentiment d'impuissance et de frustration peut être ressenti tant par les ménages que par les professionnel·le·s.



De fait, les intervenant-e-s de la PASH 93 ne sont ni en capacité de garantir un accès immédiat au logement, ni en position de se substituer aux politiques publiques en matière d'habitat. En revanche, elle assume un rôle stratégique de soutien et de remontée des besoins.

D'une part, la PASH 93 veille à reconnaître et à légitimer l'attente des ménages en matière de logement, en l'inscrivant comme un horizon partagé de l'accompagnement.

D'autre part, les intervenant-e-s s'attachent à travailler dans un cadre contraint, fondé sur les ressources effectivement mobilisables, en diversifiant les leviers d'évolution des situations (droits, hébergement adapté, accompagnement social renforcé, etc.) et en préparant les parcours de sortie de manière progressive.

Quelles sont nos pistes pour gérer et vivre nos paradoxes au quotidien ?

- Reconnaître les paradoxes comme structurels et non comme des dysfonctionnements individuels pour permettre aux professionnel-le-s de se décentrer.
- Clarifier le rôle et la posture de l'institution et de l'accompagnement.
- Poser le cadre de l'intervention lors des tout premiers entretiens pour construire un accompagnement qui prend en compte les limites de l'intervention de la PASH 93.
- Proposer aux ménages une vision plus large de la place de notre intervention et de son pouvoir d'agir pour limiter la frustration des travailleur-euse-s sociaux-ales comme des ménages.
- Transformer la frustration en objet de travail : l'écoute, la reformulation et la mise en mots des limites permettent de maintenir la relation de confiance, même en l'absence de solutions immédiates. Il s'agit moins de promettre des réponses que de garantir un accompagnement sincère, transparent et engagé.
- Soutenir les professionnel-le-s face aux tensions : cette gestion suppose des espaces de soutien pour les intervenant-e-s : temps d'analyse de pratiques, travail en équipe, appui hiérarchique et partenarial. La parole d'un tiers peut être une solution lorsque les frustrations compriment la relation d'aide.

Enfin, gérer les paradoxes de nos missions revient à inscrire notre intervention dans une éthique de la continuité : être présent-e même lorsque les solutions manquent, maintenir le lien, soutenir les personnes dans la durée. Cette constance constitue également la valeur ajoutée du travail de la PASH 93.



LA PASH DE DEMAIN, NOS RÊVES !

Notre idéal serait que la PASH n'existe plus car tous les ménages auraient une solution de logement. Notre idéal serait que les personnes connaissent leur situation administrative régularisée afin qu'elles puissent accéder à un logement comme elles le souhaitent. Et si les mises à l'abri devaient continuer, notre idéal serait que nos travailleur-euse-s aient des files actives beaucoup moins nombreuses afin de pouvoir offrir un accompagnement encore plus qualitatif.

LA PASH de demain, les grandes orientations !

Restons dans la réalité des possibles : quelles grandes orientations souhaitons-nous pour la PASH dans les années à venir ?



Voici les principales orientations stratégiques que nous souhaitons porter dans les prochaines années :



Développer la qualité de notre accompagnement social



Développer nos équipes afin de pouvoir peu à peu accompagner toutes les familles mise à l'abri sur notre territoire



Continuer le développement du travail partenarial sur notre territoire afin de proposer un accompagnement avec un maillage territorial fin et une complémentarité clarifiée avec les acteurs du droit commun



Continuer à permettre le bien-être et l'épanouissement professionnel de nos équipes et des ménages au quotidien



Renforcer l'horizontalité de la relation et impliquer les familles dans la réflexion portant sur l'accompagnement social proposé par la PASH 93

La PASH de demain, les perspectives opérationnelles !

Afin de permettre la mise en place de ces grandes orientations et de continuer de mettre en œuvre nos objectifs stratégiques, voici les axes opérationnels sur lesquels nous souhaitons travailler dans les années à venir et les moyens à y associer.

1. Développer des thématiques prioritaires de partenariat

- Public jeunes / adolescents
- Le vécu des personnes et la question du deuil
- L'articulation santé / social
- Le questionnement systématique des violences
- L'accès au logement : logements privés, liens avec les bailleurs et travail sur la mobilité géographique

2. Mieux orienter et diversifier les solutions

- Mieux connaître les dispositifs non régulés par les SIAO afin de maximiser les possibilités d'orientation
- Renforcer le travail de collaboration avec les partenaires institutionnels

3. Renforcer l'horizontalité de la relation

- Favoriser la participation des ménages au fonctionnement de la PASH
- Sortir d'une relation « expert / bénéficiaire »
- Co-construire un outil commun autour du projet d'accompagnement
- Renforcer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées

4. Stabiliser et structurer les équipes

- Harmonisation des pratiques d'accompagnement
- Partage de pratiques professionnelles
- Formalisation et la rédaction de processus pour encadrer l'activité
- Maintien d'un accompagnement de qualité et de proximité

Les moyens à mobiliser

- Pérennisation du comité des personnes accompagnées
- Temps dédié à la construction et à la mise en œuvre des partenariats (reconnu comme un temps de travail effectif et essentiel)
- Formations à destination des travailleur-euse-s sociaux-ales sur les thématiques d'accompagnement et les postures professionnelles
- Renforcement de l'équipe transversale avec la création de postes thématiques (adolescents, TISF...)
- Organisation de temps de travail commun avec les services des SIAO et les partenaires principaux (SSD, CCAS, ASE, santé...)
- Création d'un livret d'accueil pour les les nouveaux-elles salarié-e-s
- Travail approfondi autour du document « projet d'accompagnement »

Nos outils / Nos forces

- Des équipes engagées et investies
- Des profils professionnels diversifiés, constituant une richesse collective par le partage de compétences
- Un climat de confiance avec les ménages
- Des personnes accompagnées dotées d'une forte capacité de résilience, d'inventivité et d'autonomie
- Une démarche d'« aller-vers » auprès des publics les plus vulnérables
- Un travail étroit avec les SIAO favorisant la fluidité des parcours
- Une formation continue des équipes sur les dispositifs de sortie et les processus d'orientation



CONCLUSION

Projet de service de la PASH 93



La PASH 93 est née d'un contexte d'urgence, dans un territoire marqué par une forte pression sociale et une mobilisation croissante du dispositif hôtelier. Elle s'est construite progressivement comme une réponse structurée, coordonnée et territorialisée, au service des ménages mis à l'abri.

Au cœur de notre action se trouve une conviction forte : chaque situation est singulière et mérite un accompagnement adapté, respectueux et au plus proche des personnes. À travers l'aller-vers, le travail en co-accompagnement, la mobilisation d'expertises transversales et le partenariat étroit avec les acteurs-rices du territoire, la PASH 93 œuvre quotidiennement pour l'amélioration de l'accompagnement proposé mais également pour le bien-être des ménages mis à l'abri.

Au-delà de l'écriture du projet de service, nous souhaitons continuer de faire vivre cette démarche participative avec les équipes, démarche porteuse de sens et permettant l'implication de chacun et de chacune dans ce qu'il porte au quotidien.

Ce projet de service ne veut n'y arrêter le temps ni la réflexion, mais s'inscrire dans une dynamique et une élaboration en continue.



Ce travail est le fruit d'une réflexion collective.

Nous remercions l'ensemble des équipes

pour leur investissement dans cette
démarche, ainsi que pour leur volonté
constante d'améliorer l'accompagnement
proposé par la PASH 93.

