

# LE DISPOSITIF DE MISE À L'ABRI DU SIAO 93

## 1 LE 115 : CADRE LÉGAL ET FONCTIONNEMENT

### DÉFINITION DE LA VEILLE SOCIALE - CADRE LÉGAL

Le Code de l'action sociale et des familles prévoit que :

« Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'État, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. Cette orientation est assurée par un Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO), dans les conditions définies par la convention conclue avec le représentant de l'État dans le département, prévue à l'article 345-2-4 du CASF. »

Ce dispositif comprend les acteurs mentionnés à l'article D. 345-8 de ce Code : le service d'appel téléphonique dénommé 115, géré par le SIAO depuis la loi no 2014-366 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), les accueils de jour, les équipes mobiles (Samu sociaux, maraudes) et les services d'accueil et d'orientation (SAO). L'ensemble de ces acteurs sont coordonnés par le SIAO.

### Le 115

Le numéro unique 115 est un service d'appel téléphonique national et gratuit fonctionnant toute l'année, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Destiné aux personnes sans domicile et éprouvant des difficultés particulières en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, il vise à apporter une assistance directe liée à la mise à l'abri ou à orienter, si nécessaire, vers les services adéquats, ou à accéder par leurs propres

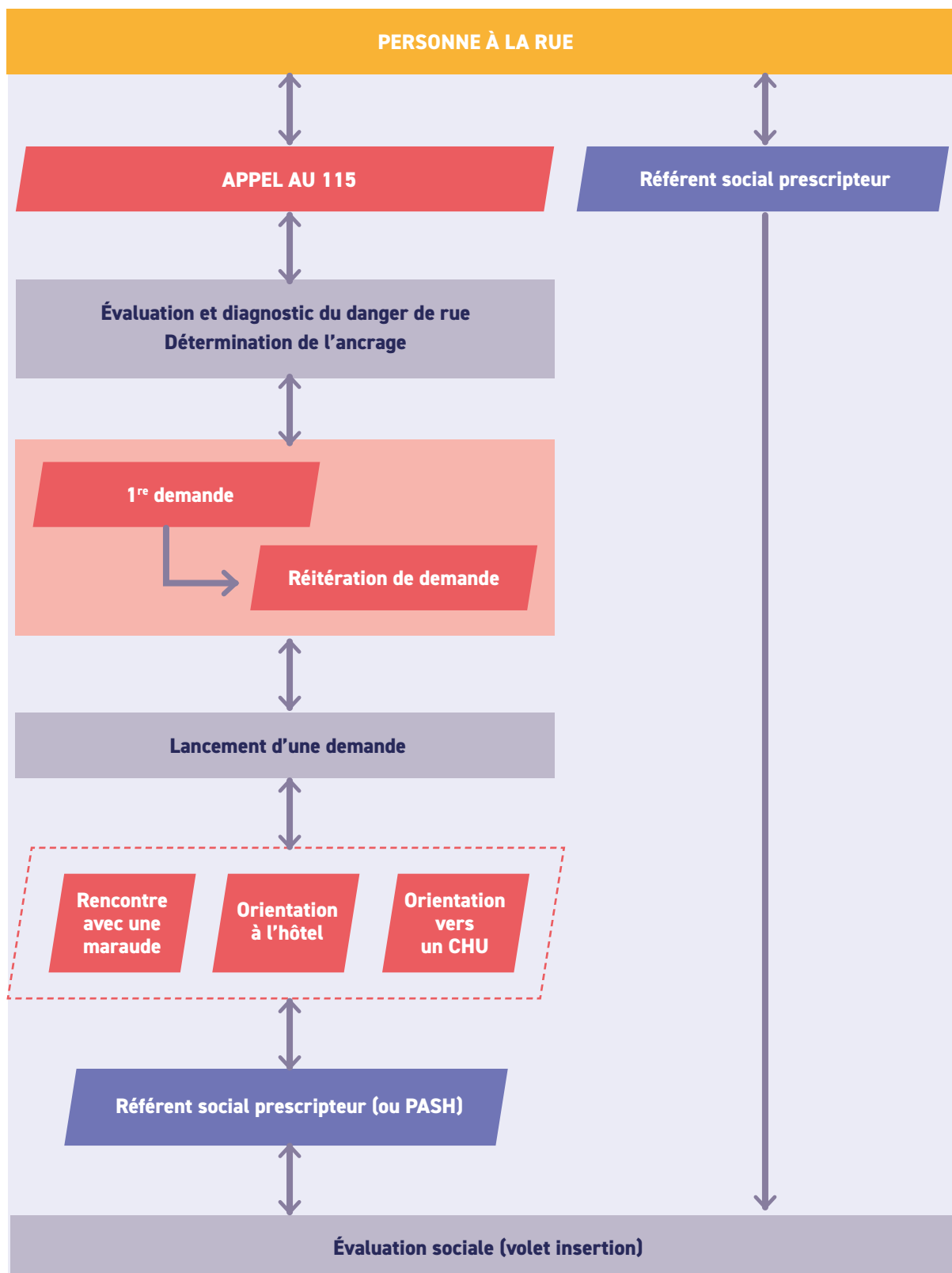
moyens à un logement décent. « Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. » (Article L. 345-2-2 du Code de l'action sociale et des familles.) Les missions principales du 115 sont les suivantes :

- offrir un **premier contact** attentif et humain aux demandeurs ;
- faire un **diagnostic de situation**, notamment du caractère d'urgence de la situation du ménage en difficulté (danger de rue avéré et définition du territoire de référence) ;
- **informer le demandeur, en fonction de ses besoins, sur les modalités de prise en charge du 115**, l'hébergement d'urgence, les accueils de jour, l'accès aux soins, les points de distribution alimentaire, les services sociaux, les téléphonies sociales, etc ;
- **proposer et organiser une mise à l'abri immédiate**, en fonction du diagnostic de la situation et lorsque les disponibilités en hôtel ou en structure le permettent.

La gestion du numéro 115 est départementalisée et l'appel téléphonique est reçu par la plateforme correspondant à la zone géographique de l'appel. Les dispositifs de mise à l'abri sont eux aussi départementalisés, c'est la raison pour laquelle, lors du premier appel, les écoutants du plateau téléphonique procèdent à la **détermination de l'ancrage géographique des ménages**. À l'issue de cette analyse, les appels peuvent potentiellement être transférés vers d'autres départements si les critères d'ancrage y sont plus importants.

La demande de mise à l'abri est à distinguer de la demande de logement/hébergement. Toute demande de mise à l'abri doit être effectuée directement par le ménage au 115 et, si les besoins du ménage le justifient, elle peut être concomitante à une demande d'orientation vers les dispositifs d'insertion et de logement (demandes effectuées par des professionnels par le biais du SI-SIAO).

## SCHÉMA DE LA DEMANDE AUPRÈS DU 115



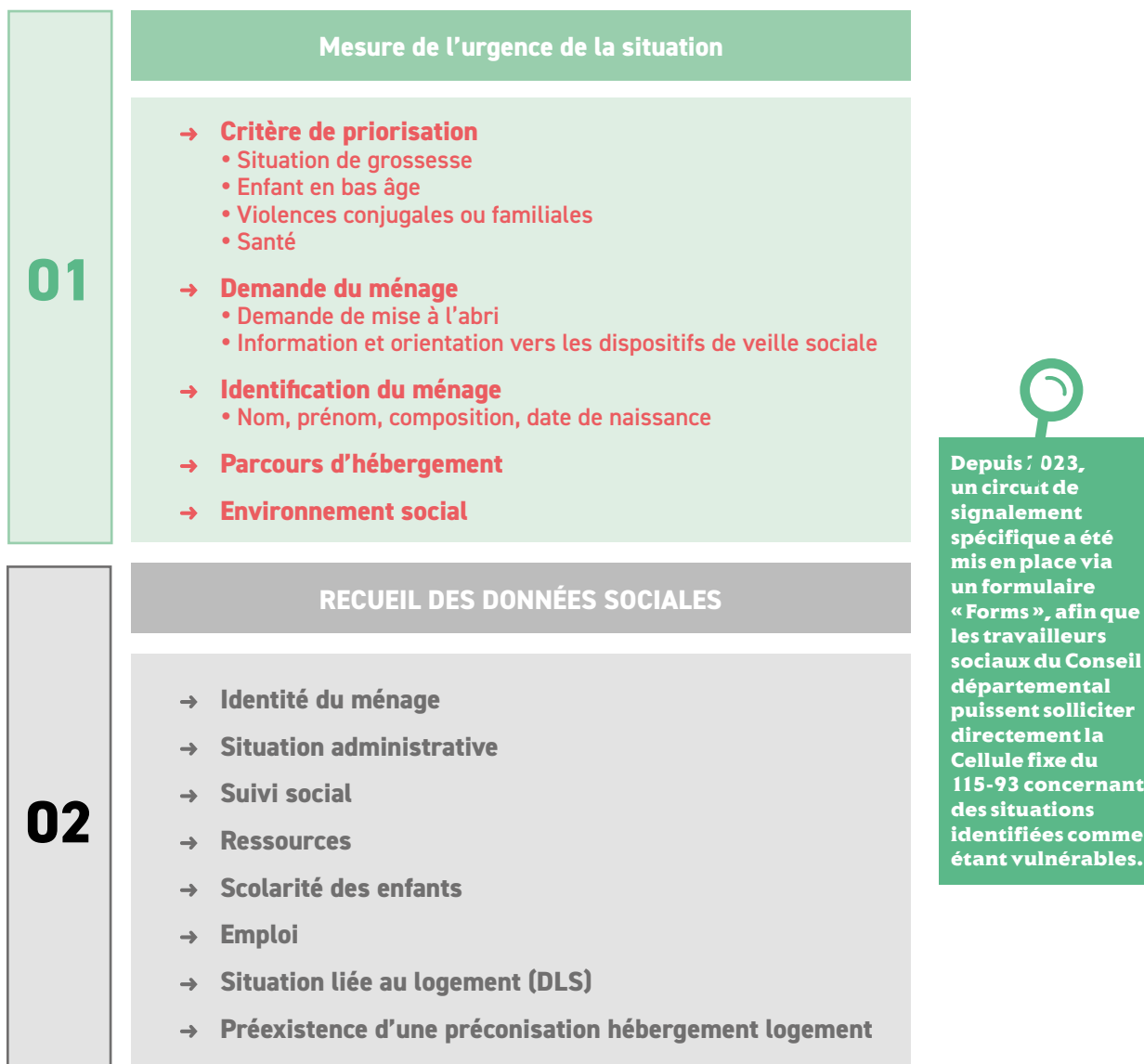
## 2 LES MISSIONS DU PÔLE « MISE À L'ABRI » DU SIAO 93

<b>ÉCOUTER</b>	Assurer une écoute humaine, bienveillante, non jugeante et attentive aux ménages sollicitant le service 115 par appel téléphonique.
<b>ÉVALUER ET TRAITER</b>	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).
<b>INFORMER</b>	Informar les ménages appelants 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, etc.).
<b>MISE À JOUR SI-SIAO</b>	Renseigner et mettre à jour les informations relatives aux situations socio-économiques 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 violences ; capacité à accéder au logement autonome et aux dispositifs de logement de transition).
<b>RÉGULATION EMA</b>	Réguler des équipes mobiles d'aide et traiter les signalements enregistrés en journée par le service 115 (appels des ménages ou de tiers, mails reçus de partenaires).
<b>SOUTENIR</b>	Maintenir un lien avec les ménages (ou auprès de leurs référents sociaux) identifiés en grande difficulté à l'hôtel ou dont la situation requiert une attention particulière (notamment en vue d'une éventuelle intervention d'un ou plusieurs partenaires).
<b>ORIENTER</b>	Informar les ménages de leurs orientations en hôtels (dont changements).
<b>ADAPTER</b>	Suivre et adapter les prises en charge hôtelières assurées par le 115-93 en lien étroit avec Delta (familles absentes, difficultés remontées par les hôteliers) et les écoutants 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.
<b>OBSERVER</b>	Dans sa mission d'observation, le 115 informe les pouvoirs publics de la situation et des évolutions sur le terrain. Pour mesurer ces évolutions, il est nécessaire que les services du 115 produisent des données statistiques. Ces données seront traitées pour en tirer des tendances qui contribuent à la connaissance des évolutions de terrain sur le territoire et constituent un outil de plaidoyer sur la veille sociale.

### 3 LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA MISE À L'ABRI EN SEINE-SAINT-DENIS

#### A. DIAGNOSTIC DE LA SITUATION DU MÉNAGE APPELANT

Un diagnostic social est réalisé par l'écouter à chaque 1er appel au 115-93 afin de déterminer si le ménage répond aux critères d'ancrage et de danger de rue, d'identifier les éventuelles vulnérabilités et de recueillir ou mettre à jour les données sociales du ménage. Ce diagnostic permet notamment de mesurer la nécessité et l'urgence de la demande de mise à l'abri au 115.



Lors de la réalisation d'un diagnostic, si l'écouter identifie des situations particulières (vulnérabilité, absence de suivi social, femme enceinte ou sortante de maternité, ménage pouvant potentiellement accéder aux dispositifs logement), il transmet un signalement à l'équipe de travailleurs sociaux du 115 appelée « cellule fixe ».

Les travailleurs sociaux de cette équipe sont chargés de prendre de contact par téléphone avec ces ménages afin de réaliser un diagnostic plus approfondi de la situation et orienter le signalement vers un service interne du SIAO 93 ou un partenaire qui sera le plus à même de prendre le relais. Si un accompagnement social est présent auprès du ménage, le travailleur social de la cellule 115 sera amené à faire le lien avec le travailleur social existant.

En juin 2023 le SIAO 93 a reçu la consigne de diminuer de 2 000 nuitées son plafond hôtelier d'ici le 31 décembre 2023. Afin d'atteindre cet objectif sans pour autant remettre des ménages à la rue, le SIAO 93 a mis en place une opération de fluidité accélérée.

Une des actions mises en œuvre est le déploiement d'une équipe temporaire de diagnostic au sein du 115-93 : la cellule mobile.

Cette équipe de 5 travailleurs sociaux réalisera des diagnostics ainsi que des évaluations sociales pour des ménages PEC 115 en court séjour dans toute l'Île-de-France afin d'identifier les ménages pouvant sortir rapidement de l'hôtel vers des dispositifs d'hébergement/logement.

## B. LA PRIORISATION ET L'ORIENTATION

À chaque appel d'un ménage au 115-93, l'écouter évalue la vulnérabilité de la situation dans le but de prioriser la demande de mise à l'abri si une fragilité particulière est identifiée. **En effet, même si l'ensemble des ménages qui contactent le 115-93 devraient pouvoir bénéficier d'une mise à l'abri, une priorisation des situations est nécessaire au regard de la saturation importante du dispositif de mise à l'abri.** En 2022, 84% des demandes de mise à l'abri ont conduit à une réponse négative de la part du 115-93. De fait, une attention particulière est portée sur les situations suivantes :

- femmes enceintes et sortantes de maternité ;
- femmes victimes de violences ;
- famille avec enfants en bas âge ;
- personne présentant des problématiques de santé ;
- ménage étant identifié comme fragile par le 115-93.

À la suite du diagnostic social et si le ménage correspond aux critères d'ancrage et de danger de rue, l'écouter social envoie, via le SI-SIAO, une demande de prise en charge auprès de la plateforme régionale (Delta) gérée par le Samusocial de Paris. Cette dernière a pour mission de rechercher une chambre d'hôtel correspondant à la demande transmise par le 115.

**En effet, la prise en charge des ménages au 115-93 se fait quasi exclusivement en hôtel. Près de 80% du parc hôtelier se situe au sein du département de la Seine-Saint-Denis. Aussi, des ménages peuvent être orientés au titre de la mise à l'abri d'urgence en dehors du département.**

Le 115 assure également la régulation d'un certain nombre de places de CHU. Certains de ces dispositifs

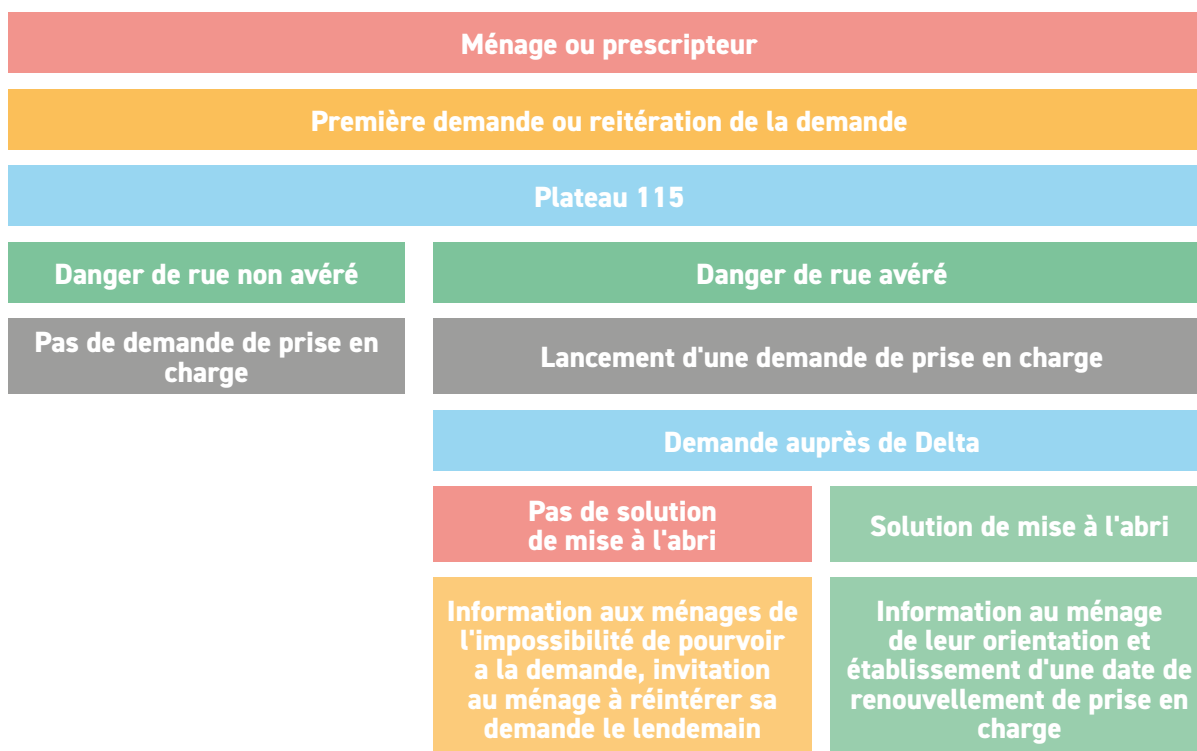
étant temporaires, le nombre de ces places est variable. En 2023, le 115 assure la régulation de 353 places de CHU pérennes et de 41 places de CHU temporaires.

Dès qu'une disponibilité à l'hôtel est identifiée, l'information est transmise par Delta au 115 qui procède à l'orientation du ménage après avoir pris contact avec lui pour lui donner les informations nécessaires et le cadre de la prise en charge.

En cas de place disponible sur un CHU régulé par le 115, le ménage sera également contacté par téléphone afin de l'informer de son orientation et du cadre de prise en charge.

S'il n'y a pas de solution proposée, le ménage est également informé par l'envoi d'un SMS, qui l'invitera à renouveler sa demande en rappelant le 115 le lendemain. Cela constitue les « demandes non pourvues » qui sont référencées chaque jour.

**Le 115 de Seine-Saint-Denis est référent de la prise en charge des ménages à l'hôtel, et à ce titre il est demandé aux ménages de renouveler tous les 3 mois leur demande de prise en charge. Ainsi, au moment de l'orientation, il est fixé auprès des ménages un rendez-vous téléphonique régulier et obligatoire afin de faire un point sur la situation, d'évaluer les besoins et de mesurer l'évolution de ses besoins.**



### • Les missions de la gestion hôtelière

La Gestion Hôtelière (GH) est une équipe du 115-93 qui est l'interface avec Delta (service de réservation hôtelière à l'échelle de l'Île-de-France).

**La mission principale de la GH est ainsi de mettre en adéquation les besoins de mise à l'abri des ménages avec les disponibilités des places qui sont quotidiennement communiquées par le prestataire Delta.** En ce sens, une bonne connaissance de la situation des ménages par le 115 est nécessaire.

Dans la mesure du possible et dans un contexte de saturation du parc, la GH tente de réaliser les orientations les plus en adéquation possible avec les besoins enregistrés. L'évolution de ces besoins doit être régulièrement communiquée au 115, afin que la solution proposée soit le plus en adéquation possible. La résolution de certaines problématiques et les demandes de changement d'hôtel sont enregistrées par le plateau téléphonique qui les transmet à la GH. Après retraitement, ce service les transmet ensuite au prestataire Delta. Ces actions peuvent parfois prendre beaucoup de temps.

De manière concomitante, l'équipe de la GH assure, en lien avec les équipes du plateau 115, le recueil et le traitement des difficultés de prise en charge rencontrées par les ménages accueillis en hôtel. De ce fait, l'équipe de la GH émet des demandes de médiation et/ou de vérification auprès

de l'opérateur Delta occasionnant des interventions directement sur place. Bien souvent, il s'agit de difficultés liées à l'équipement, aux conditions d'existence dans les hôtels et éventuellement de gestion de conflits avec les équipes hôtelières et les autres ménages accueillis.

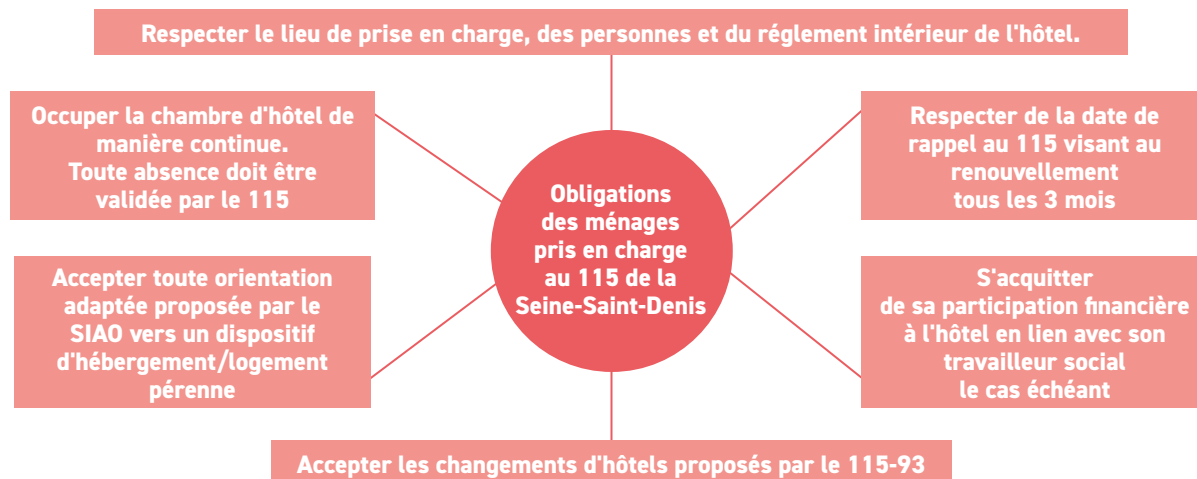
En retour, la GH œuvre au traitement des signalements qui lui sont adressés par le plateau 115, les autres services du SIAO, les PASH et Delta.

**Une demande « insertion » n'est pas nécessaire pour accéder à une mise à l'abri au 115-93. Cependant, une demande « insertion » peut être instruite par un travailleur social parallèlement à la mise à l'abri afin que le ménage puisse accéder à un dispositif d'hébergement/logement.**

**Les travailleurs sociaux du Conseil départemental peuvent, via le formulaire de sollicitation de la Cellule fixe du 115-93, signaler des situations nécessitant un changement d'hôtel ou un changement de composition familiale.**

**Les problématiques rencontrées par les ménages mis à l'abri à l'hôtel doivent être remontées au 115 le plus régulièrement possible, via un appel téléphonique au 115.**

## C. LES OBLIGATIONS DES PERSONNES ACCUEILLIES



### • En structure

Les ménages pris en charge au sein d'une structure d'hébergement d'urgence régulée par le 115-93 sont soumis aux règles de fonctionnement de la structure qui leur sont détaillées lors de leur accueil au sein de l'établissement.

### • À l'hôtel

Les ménages pris en charge au sein d'une structure d'hébergement d'urgence régulée par le 115-93 sont soumis aux règles de fonctionnement de la structure qui leur sont détaillées lors de leur accueil au sein de l'établissement.

• Diagnostic social

L'équipe de la CES a pour mission de réaliser une évaluation de la situation sociale des ménages afin de déterminer si un accompagnement social est déjà présent. Dans le cas inverse, le travailleur social identifie, avec les intéressés, leurs demandes et besoins afin de les orienter et de les soutenir dans l'ouverture de leurs droits. Une fiche SI-SIAO est également rédigée au cours de cette rencontre et une préconisation d'orientation est décidée conjointement avec le ménage.

• Mission de suivi

Les travailleurs sociaux de la CES assurent un suivi en complémentarité du droit commun pour les ménages qui disposent d'un accompagnement social et deviennent alors leurs interlocuteurs privilégiés. Des rencontres régulières sont organisées permettant d'aborder des sujets tels que la participation financière à l'hôtel, les demandes d'insertion sur le logiciel SI-SIAO et les orientations possibles pour les ménages mis à l'abri par un 115 et suivis par ces circonscriptions.

Malgré l'existence d'un accompagnement social, les ménages sont tenus de respecter le rendez-vous de renouvellement de leur prise en charge 115 qui a lieu tous les trois mois.

## D. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL À L'HÔTEL

La mission de la plateforme d'accompagnement social à l'hôtel du 93 (PASH 93) est d'assurer une référence pour tous les ménages, quelle que soit la composition familiale, mis à l'abri en long séjour à l'hôtel sur tout le territoire de Seine-Saint-Denis, quel que soit le 115 orienteur.

La PASH 93 est composée de 2 équipes :

### > Cellule d'évaluation et de suivi (CES)

Cette équipe est chargée de la réalisation des missions de diagnostic social et de suivi.

### > Accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH)

L'équipe de l'AMH assure une intervention sociale globale auprès d'une file active de ménages mis à l'abri à l'hôtel 115 et dépourvue d'accompagnement social de droit commun.

A noter qu'une équipe transversale de la PASH 93 intervient sur des thématiques spécifiques liées à **la parentalité, la périnatalité, l'insertion professionnelle et les violences.**

## 4 LES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES

### Dispositif périnatalité

La mise en place d'un dispositif dédié aux femmes enceintes et sortantes de maternité par le SIAO 93 permet depuis 2015 un repérage fin et de plus en plus exhaustif des situations parmi une file active toujours plus importante.

Le dispositif permet de proposer aux maternités régionales et aux PMI (service de protection maternelle et infantile) du département un interlocuteur dédié et un traitement spécifique pour les femmes enceintes ou sortantes de maternité et leurs familles sans solution d'hébergement. Ce besoin peut également être identifié par le service du 115, qui le signale alors à cet interlocuteur dédié.

Lors de l'accompagnement social d'une femme victime de violences conjugales qui souhaite quitter le domicile conjugal, le référent social peut lui indiquer de contacter le 115-93 ou de se rendre dans un commissariat afin de signaler sa situation. Il n'est pas nécessaire de porter plainte pour accéder au dispositif de mise en sécurité du 115-93.

### Le dispositif de service de mise en sécurité (SMS)

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.

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 dans un chambre d'accès mise à disposition par une association.

Les personnes bénéficiant de ce dispositif sont ensuite réorientées vers des places dédiées, gérées par l'association SOS Femmes Seine-Saint-Denis, pour une durée théorique de 7 nuits, puis réorientées par le SIAO (115 ou hébergement/logement) en structures pérennes ou à l'hôtel.

Lors de l'accompagnement social d'une femme victime de violences conjugales qui souhaite quitter le domicile conjugal, le référent social peut lui indiquer de contacter le 115-93 ou de se rendre dans un commissariat afin de signaler sa situation. Il n'est pas nécessaire de porter plainte pour accéder au dispositif de mise en sécurité du 115-93.

## 5 LA RÉGULATION DES ÉQUIPES MOBILES D'AIDE

En Seine-Saint-Denis, la régulation des équipes mobiles d'aide (REMA), autrement appelées « Maraudes », est organisée au sein du pôle 115 mise à l'abri. Les signalements des usagers, des partenaires ou de tierces personnes sont transmis aux maraudes les plus proches afin qu'une rencontre soit rendue possible. Les maraudes assurent également des veilles auprès de personnes à la rue pour qui un passage et une présence régulière est nécessaire. Régulièrement, les équipes mobiles d'aide (EMA) procèdent à une maraude exploratoire sur le territoire. Les EMA sont constituées de bénévoles et de professionnels du Samu-social 93 (porté par Hôtel Social 93), du Secours Islamique Français (SIF) et de la Croix-Rouge Française, et également de la maraude interdépartementale de l'aéroport de Roissy Charles de Gaulle. Ainsi, la REMA a une mission d'organisation, de coordination et de suivi des parcours des publics à la rue, l'ensemble visant à ce qu'une couverture du territoire soit la plus complète possible.

Tout professionnel peut signaler au 115-93 qu'un(e) isolé(e) ou une famille pourrait nécessiter le passage d'une maraude en adressant une demande à l'adresse mail de la régulation des équipes mobiles d'aide : [regulation-ema@interlogement93.net](mailto:regulation-ema@interlogement93.net) en indiquant :

- l'adresse exacte où se trouve le ménage (rue / ville / présence d'un lieu de vie) ;
- l'identité du ménage et son numéro de téléphone si vous en avez connaissance ;
- une description physique ;
- préconisation d'une rencontre en journée ou en nuit ;
- motif de la demande de rencontre / précision d'éventuelles vulnérabilités.

### ENQUÊTE MÉNAGES A LA RUE EN SEINE-SAINT-DENIS

Dans le but d'améliorer notre connaissance du territoire, le SIAO 93 réalise une enquête ayant pour objectif de réaliser une cartographie des lieux de vie des personnes à la rue. Nous souhaitons organiser cette démarche de manière collaborative avec vous, nos partenaires du quotidien.

Dans cet objectif, nous souhaitons nous appuyer sur vous pour nous signaler la présence d'une ou des personnes à la rue, qu'elles semblent installées ou pas. Le formulaire de signalement est accessible que le site internet d'Interlogement93.

Le remplissage du formulaire n'entraînera pas le déclenchement d'une action particulière de la part du 115 ou des équipes mobiles d'aide.