

# Interlogement93



## *LES INTERVENTIONS DES ACTEURS DE LA VEILLE SOCIALE EN 2021*

Conformément à l'article 345-2-4 du CASF, quand une personne se retrouve en situation de détresse sociale à la rue, elle peut solliciter le 115 pour une mise à l'abri, se rendre dans un accueil de jour pour se protéger et accéder à quelques prestations et à une première évaluation de sa situation, rencontrer une équipe de maraudes qui lui portera une assistance. Ces acteurs qui sont aux avant-postes du dispositif de veille sociale jouent un rôle capital pour la prise en charge des personnes exposés à des problématiques d'errance.

Sur le département du 93, ces acteurs ont créé une instance de concertation pour avoir une culture commune de leurs interventions auprès des publics à la rue, renforcer le partenariat et participer à une meilleure connaissance du phénomène de l'errance sur le territoire. Aujourd'hui, cette instance poursuit ces travaux sous la houlette du SIAO, avec une participation de la DRIHL à certaines réunions.

Dans le cadre du travail d'observation sociale conduit par le SIAO, l'instance AVS (Acteurs de la Veille Sociale) participe à la production d'informations concourant à une meilleure connaissance sur les publics en errance sur le territoire de la Seine-Saint-Denis. En tant que gestionnaire du dispositif de mise à l'abri (115) et coordinateur des équipes de maraudes sociales, le SIAO réalise un suivi des activités de ces deux maillons de la veille sociale et assure une production des données statistiques.

Depuis 2019, les accueils de jour du territoire participent à ce travail d'observation en fournissant des données sur leurs activités. C'est grâce à tous ces éléments que ce travail d'observation sociale est réalisé. Il poursuit deux objectifs principaux : 1) Mieux faire connaître les interventions des AVS (et surtout des accueils de jour, angle mort du dispositif de veille sociale) à l'ensemble des acteurs du secteur AHI et de façon plus large, aux acteurs qui interviennent auprès des publics en errance sur le département 2) Faire une lecture d'ensemble du fonctionnement des trois composantes de la veille sociale en tenant compte du contexte du COVID qui a impacté les dispositifs de la veille sociale.

### Les structures de l'instance AVS en Seine-Saint-Denis.

**Les accueils de jour :** ADN « Les Insoumises », ADN « Césaria EVORA », Ikambéré, La Marmite de Bondy, Le Refuge de Pantin, Espace Henri Groues (**CCAS Saint Ouen**), La Maison de la Solidarité (**CCAS Saint Denis**), La Boutique de Gagny (**Groupe Abri**), Emmaüs Alternatives, CAJ Wilson (**Caritas**), LAO Sos Femmes (**SOS Femmes 93**), Emergence.

**Les maraudes :** Le Samu Social (**Groupe Abri**), Le Secours Islamique France (**SIF**), La Croix Rouge (**Croix Rouge Française**)

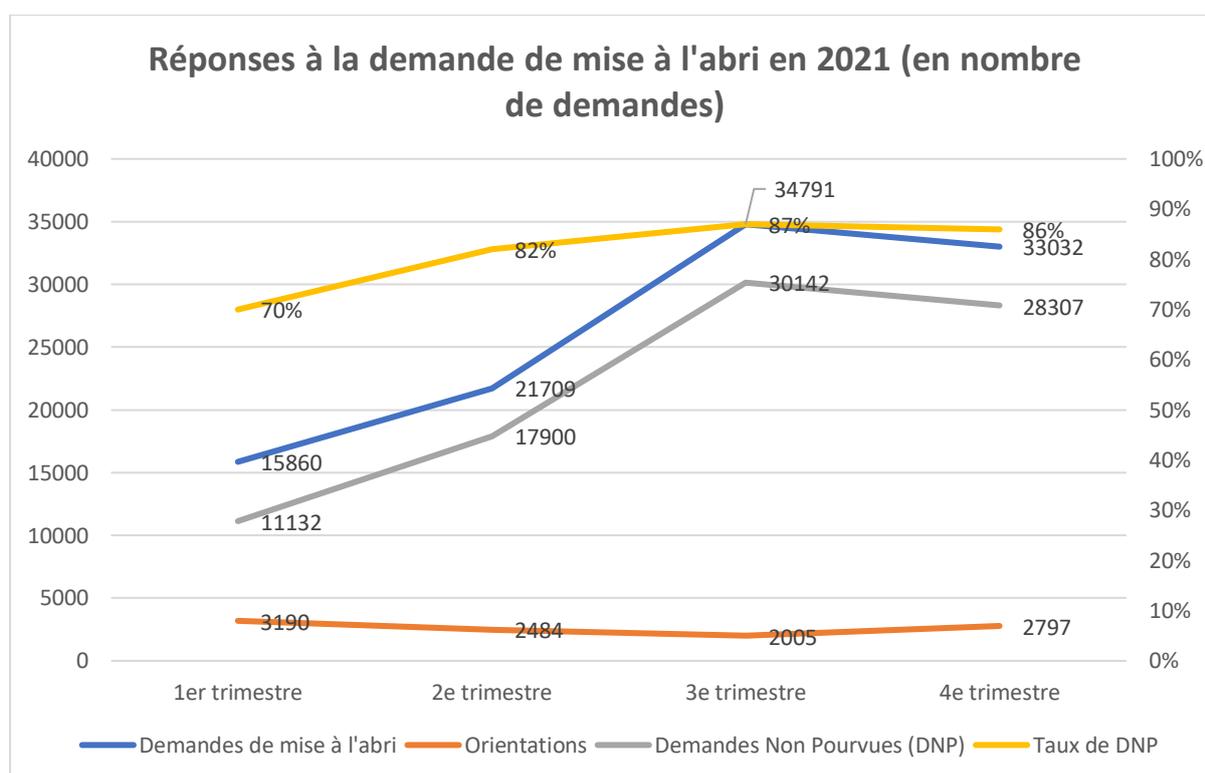
**Le SIAO avec les équipes de :** SIAO mise à l'abri, SIAO Hébergement/logement, OSSIAT

#### I. Les incidences d'une pénurie de solutions pour la mise à l'abri

Après une année 2020 marquée par un fonctionnement fortement ralenti à cause des effets de l'épidémie de la COVID, l'année 2021 marque une relative reprise des activités des accueils de jour et des maraudes. En ce qui concerne la mise à l'abri par le 115, 2021 a vu un maintien des places ouvertes au cours des périodes hivernales 2019/2020 et 2020/2021. Les disponibilités hôtelières sont restées stables. Si les places n'ont pas été réduites, elles sont restées très insuffisantes pour faire face à la forte augmentation de la demande. De fait, ceci aura une grande incidence sur les autres acteurs de première ligne (maraudes et accueils de jour).

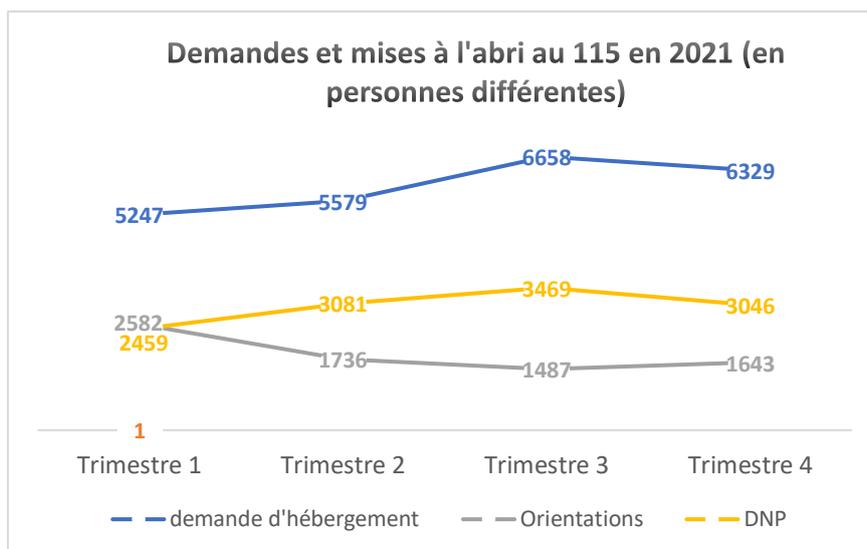
### I.1) Un dispositif de mise à l'abri débordé...

En 2020, du fait des mesures sanitaires, le dispositif de mise à l'abri a bénéficié de solutions supplémentaires en hôtel et en structures. En 2021, profitant de la prolongation des places hivernales et de quelques solutions supplémentaires pendant l'hiver, le dispositif de mise à l'abri assure un niveau d'orientations un peu plus important au cours du premier trimestre. Mais une fois les nouvelles places occupées, la situation marque une dégradation à partir du 2<sup>e</sup> trimestre.



DNP : Demandes Non Pourvues

Le nombre d'orientations baisse à partir du 2<sup>e</sup> trimestre (plus de 700 de moins que lors du premier trimestre), alors même que le nombre de demandes progresse sensiblement. En conséquence, la situation se dégrade avec un 9 demandes sur 10 aboutissant à une demande non pourvue au troisième trimestre, contre 7 sur 10 au premier trimestre.

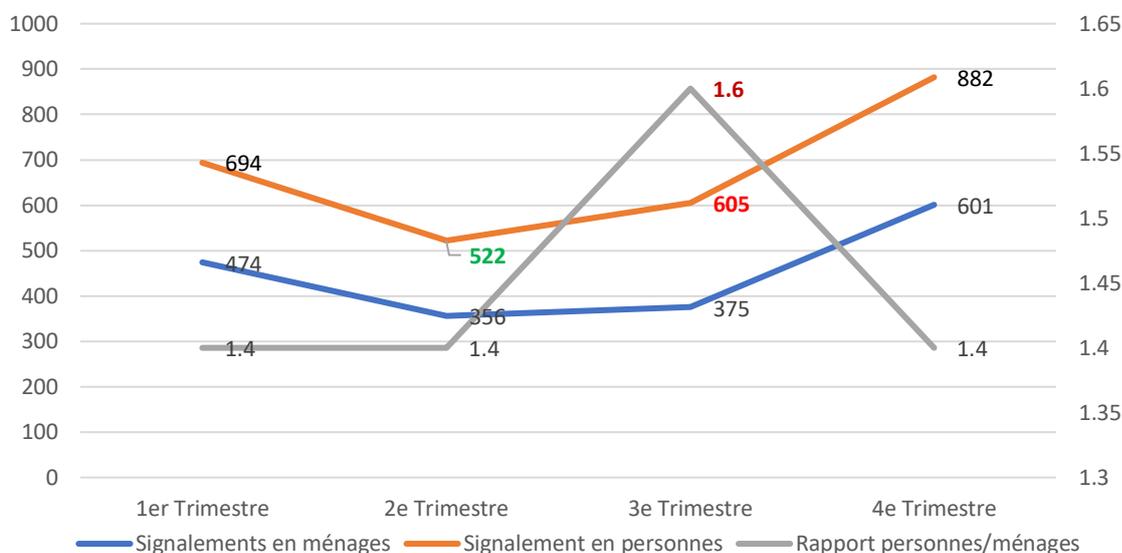


Traduit en personnes différentes, ce sont près de 1400 personnes de plus qui sollicitent le 115 entre le 1<sup>er</sup> et le 3<sup>e</sup> trimestre, près de 1000 personnes en moins sont orientées et le nombre de personnes n'ayant pas de solutions augmente d'autant.

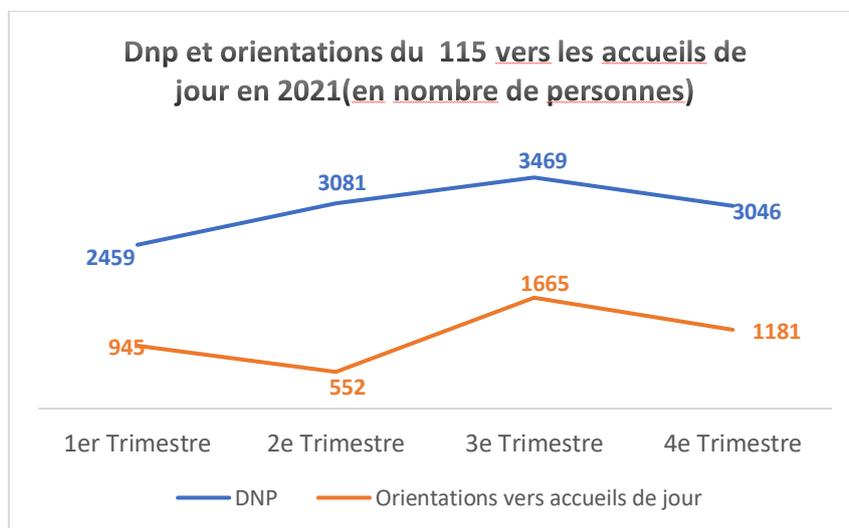
*1.2) ...conduisant à une augmentation des orientations vers les maraudes et les accueils de jour.*

Au quotidien, le 115 procède à des signalements de personnes à la rue aux équipes de maraudes pour une assistance en soirée, tout comme à des orientations de personnes vers les accueils de jour pour profiter de prestations de base ou d'une mise en lien. Après un creux au 2<sup>e</sup> trimestre, dû au confinement, les signalements aux maraudes et les orientations vers les accueils de jour connaissent une forte progression, quand les solutions de mise à l'abri manquent le plus.

## Signalements du 115 vers les Equipes Mobiles d'Aide en 2021



A partir du 2<sup>e</sup> trimestre, les signalements vers les équipes mobiles d'aide sont allés croissants. Ils ont de plus en plus concerné les ménages en familles, le pic étant atteint au cours du troisième trimestre comme le montre l'indicateur (rapport nombre de personnes/nombre de ménages) dans le graphique ci-dessus. La même évolution est constatée pour les orientations vers les accueils de jour.



Comme on peut le voir sur ce graphique, entre le 2<sup>e</sup> et le 3<sup>e</sup> trimestre, le nombre de personnes orientées vers les accueils de jour est multiplié par 3. Le confinement du 2<sup>e</sup> trimestre 2021 est sans

doute pour quelque chose dans l'explication de ce niveau de progression, mais on notera aussi que les orientations vers les accueils de jour vont croissantes avec le niveau des demandes non pourvues. Quand les places ont fait défaut, les équipes du SIAO ont orienté les ménages en accueil de jour pour leur permettre de se reposer et de bénéficier de quelques prestations. Ces orientations ont concerné des ménages en familles avec enfants en grande majorité.

### Profils des ménages orientés par le 115 aux accueils de jour en 2021

Typologie des ménages	Ménages	Personnes	En % (Ménages/total)
Hommes seuls	263	263	16%
Femmes seules	142	142	9%
Couples sans enfants	172	224	11%
Familles monoparentales	<b>430</b>	<b>1231</b>	<b>27%</b>
Couples avec enfants	<b>590</b>	<b>2483</b>	<b>37%</b>
TOTAL	1597	4343	100

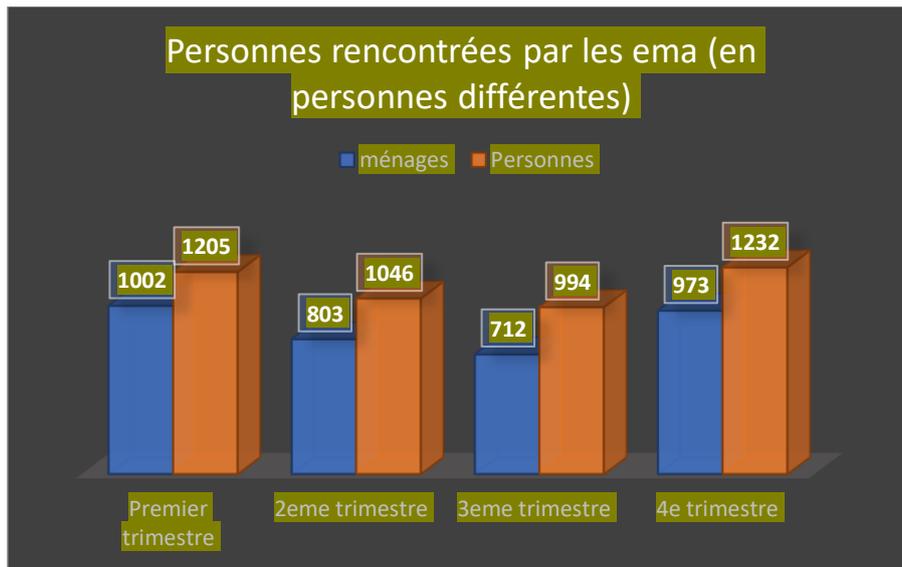
Les orientations ont porté à hauteur de 64% sur des ménages avec enfants, contre 25% pour les isolés (16% pour les hommes et 9% pour les femmes).

## II. Des équipes de maraudes confrontées à des situations complexes

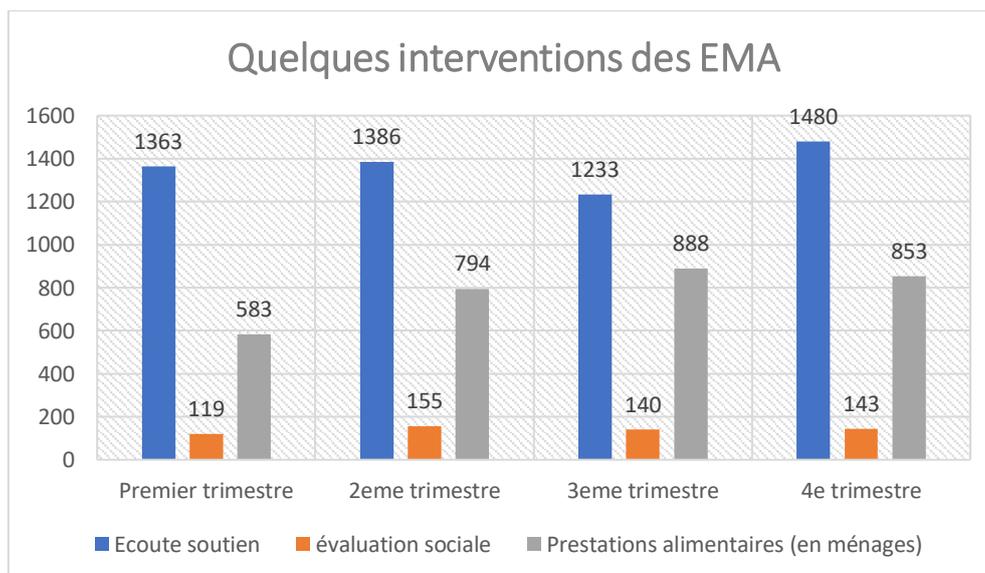
En 2021, les équipes de maraudes se sont étoffées avec deux maraudes professionnelles supplémentaires, gérées par la Croix Rouge. Cela a permis d'observer une moyenne de 6 camions par soir en moyenne sur toute l'année, et faire de 9568 rencontres pour 2830 ménages différents (3716 personnes). L'activité est plus basse sur les 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> trimestres du fait de l'impact de l'épidémie de la COVID : confinement au 2<sup>e</sup> trimestre, difficultés organisationnelles au 3<sup>e</sup> trimestre consécutives à la circulation du virus et aux absences qui en ont résulté au niveau du personnel.

### II.1) Une activité un peu freinée par la COVID.

Le rebond de l'épidémie de COVID et le confinement du mois d'Avril qui est suivi ont certainement pesé sur l'activité du 2<sup>e</sup> trimestre.



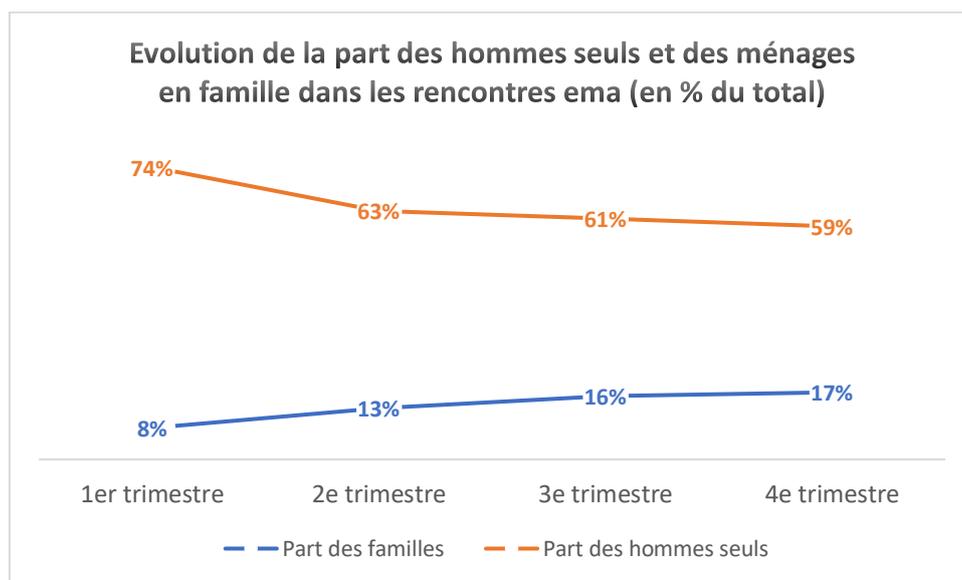
La baisse du nombre de rencontres pendant l'été s'accompagne de la baisse de nombres d'interventions réalisées par les équipes mobiles d'aide.



Mais cette baisse des rencontres et des interventions cache une plus grande complexité des situations rencontrées par les maraudes pendant le trimestre hivernal.

## II.2) Mais des situations plus complexes à gérer

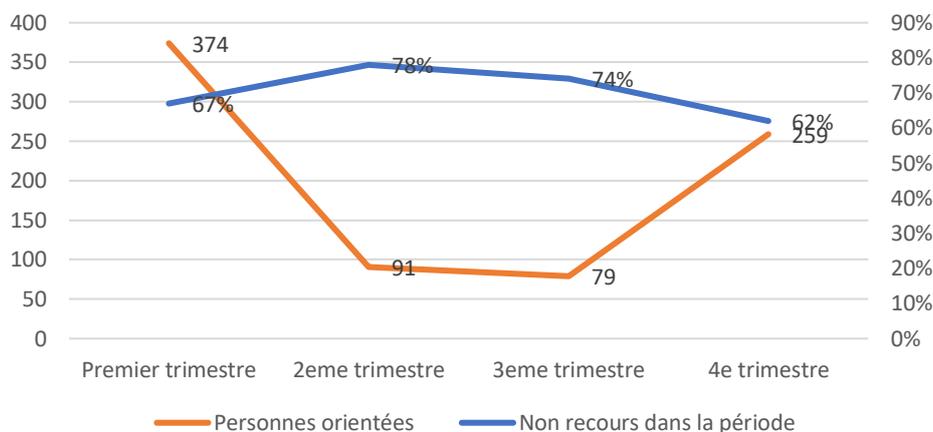
Cette difficulté se traduit d'abord par une grande présence des ménages en familles parmi les publics rencontrés.



Alors que les ménages en familles avec enfants représentent 8% du total des rencontres au premier trimestre, cette part passe à 16% au 3<sup>e</sup> trimestre et à 17% au 4<sup>e</sup> trimestre. Les équipes rencontrent donc de plus en plus de femmes avec enfants à la rue, sans solutions à leur proposer.

Même quand les rencontres ne concernent pas des familles avec enfants, les situations ne sont pas moins difficiles à traiter, car une part de plus en plus importante des ménages rencontrés sont découragés par la pénurie de places et ne sollicitent plus le dispositif de mise à l'abri, c'est le non-recours.

### Non recours et orientations des personnes rencontrées par les EMA



Les difficultés des maraudes face à ces situations complexes ont été exprimées par les équipes lors des réunions de coordination AVS. Les équipes ont ainsi évoqué les situations de familles entières qui dormaient dans des parcs avec des enfants. Elles ont aussi évoqué les risques que prenaient certaines familles, **en confiant à de simples connaissances leurs enfants, pour éviter à ces derniers de dormir à la rue.**

Dans le contexte de pénurie de places de mise à l’abri, les équipes de maraudes ont eu quelques difficultés à gérer des tensions avec des familles qui attendaient de la rencontre avec la maraude, une solution de mise. Face à cette désillusion, beaucoup de ménages **refusent les rencontres en soirée avec les maraudes. Ceci est une difficulté nouvelle qui impacte le dispositif d’aller-vers en soirée,** surtout que nombre de ménages rencontrés semblent marqués par des fragilités qui nécessitent des interventions de plus en plus intenses des équipes mobiles d’aide.

Le nombre d’interventions était relativement bas durant le trimestre estival qui a été le plus critique en termes de pénurie de places. Pourtant, les équipes ont dû intervenir plus intensément auprès des ménages rencontrés, signe d’une plus grande fragilité de ces derniers.

## Intensité des interventions d'Ecoute/soutien et des prestations alimentaires par les maraudes

	Intensité Ecoute soutien*	Intensité prestation alimentaire*
1er trimestre	1,3	0,6
2eme trimestre	1,7	0,99
3eme trimestre	<b>1,7</b>	<b>1,25</b>
4e trimestre	1,5	0,88

\*Les indicateurs d'intensité sont calculés en divisant le nombre d'interventions par le nombre de ménages rencontrés. Exemple : au premier trimestre, le nombre d'interventions pour Ecoute et soutien était de 1363 pour 1002 ménages rencontrés. L'intensité est de  $1363/1002=1,3$

Comme le montre bien sur ce tableau, au cours du 3<sup>e</sup> trimestre, l'intensité des interventions des maraudes auprès des ménages à la rue est plus importante, que ce soit sur le plan de l'écoute et du soutien, que de celui des prestations alimentaires. Rappelons que c'est au cours de ce troisième trimestre que le niveau des demandes non pourvues est le plus important ; on voit donc le lien entre le déficit de solutions au niveau du dispositif de mise à l'abri et la fragilité des ménages rencontrés par les équipes de maraudes.

### III. Des accueils de jour renforcés, mais sous pression

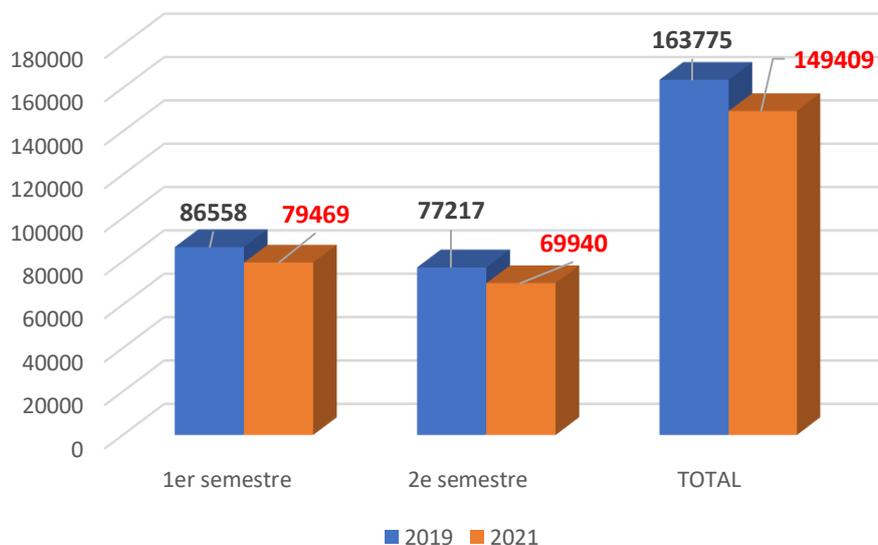
En 2021 l'activité des accueils de jour sur le territoire a reçu un double renfort. D'une part, un nouvel accueil de jour a ouvert ses portes à Stains (pour quelques mois) ; d'autre part, nombre d'accueils de jour ont reçu des moyens supplémentaires de la DRHIL, pour une extension de leurs horaires. Cela a permis à certains accueils de jour d'être ouverts 7/7 jours sur une grande période de l'année.

Douze accueils de jour ont participé à la remontée de leurs données d'activité en 2021 ; ils étaient 9 en 2019. Au total, **3120** jours ont été comptabilisés, ce qui donne **8,5** accueils de jour ouverts par jour en moyenne en 2021.

#### III.1) Une fréquentation en retrait par rapport à 2019

Si le nombre de jours d'ouverture a sans doute augmenté avec l'extension des horaires, sous l'effet de l'épidémie de la COVID, la fréquentation montre une baisse par rapport à 2019 qui était une année de fonctionnement normal.

### Fréquentation des accueils de jour en 2021/2019

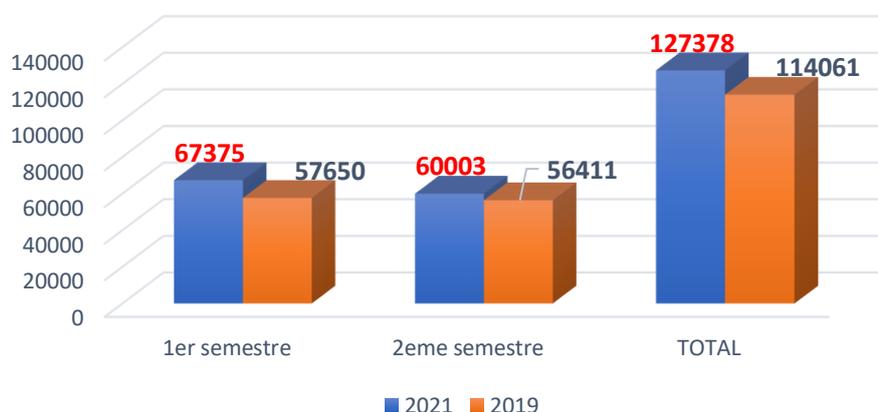


Par rapport à 2019, la fréquentation a connu une baisse de 13% en 2021, la peur du virus ayant éloigné certains ménages des lieux collectifs que sont les accueils de jour. La mise en place de mesures de distanciation a aussi contribué à limiter le nombre de ménages reçus. Cette baisse était plus concentrée dans les accueils de jour « Tout public » (54%), dans les accueils de jour pour femmes avec enfants (28%), que dans les structures recevant des isolés (18%).

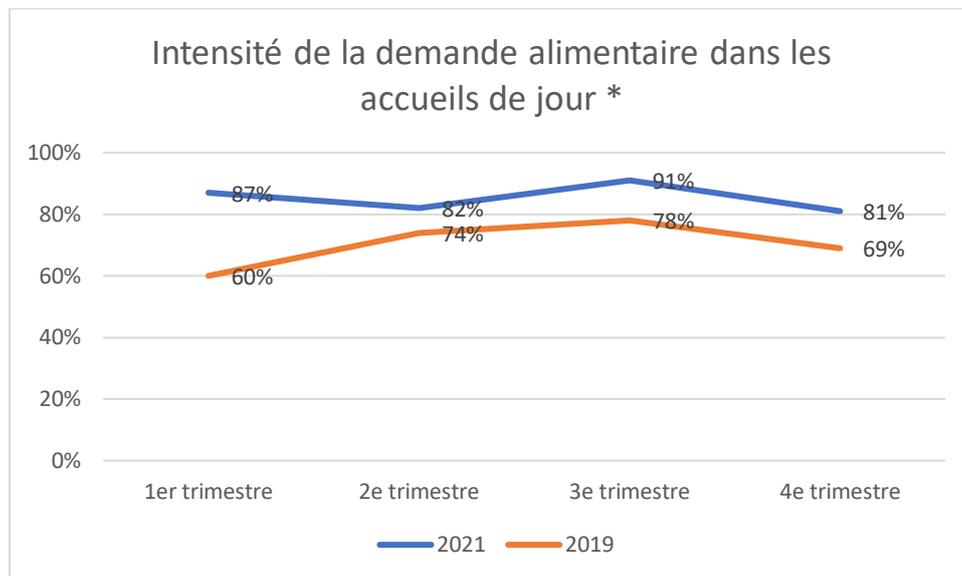
### III.2) La forte pression de la demande alimentaire

Malgré un recul de la fréquentation, les accueils de jour ont fourni un nombre de prestations alimentaires bien supérieur, signe peut-être d'une plus grande précarité des publics ou d'une plus grande capacité d'intervention des accueils de jour sur ce volet.

### Prestations alimentaires dans les accueils de jour



Alors que la fréquentation est en baisse de 13%, les prestations alimentaires sont, elles, en progression de 12% par rapport à 2019. Le poids des prestations alimentaires apparaît encore plus important, quand on le rapporte au niveau de la fréquentation.

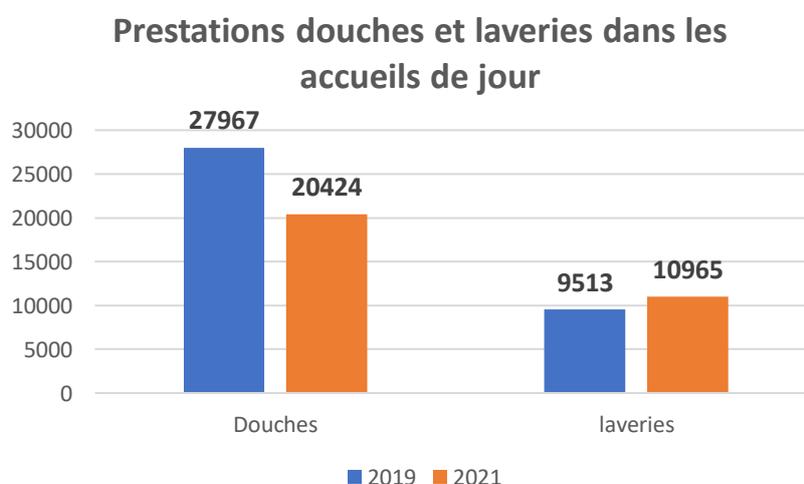


\*Elle est mesurée en divisant le nombre de prestations alimentaires par le nombre de passages

En moyenne, l'intensité de la demande alimentaire est de 90% en 2021, contre 70% en 2019, c'est-à-dire une progression de 20%. La pression a été particulièrement importante en été, obligeant certaines structures à réduire leurs interventions, faute de personnel suffisant pour gérer la demande.

#### III.4. Des prestations d'hygiène en léger recul

Plusieurs structures ont connu des problèmes techniques dans leurs installations sanitaires. Cela a sans doute conduit au recul qu'on note dans les prestations de douches ; la baisse de la fréquentation due à l'épidémie peut être aussi un des facteurs qui expliquent cette situation.



Le nombre de prestations douches est en baisse de 27% tandis que celle les prestations laveries progressent de 13%.

### III.5. Une impasse dans l'offre de solutions de bagagerie

En situation d'errance, les personnes en difficultés manquent souvent de solutions pour garder les quelques affaires dont ils disposent et les mettre en sécurité en attendant de trouver un logement stable. Mais l'offre de bagagerie est très déficitaire au niveau des dispositifs de la veille sociale. 158 solutions de bagageries ont été offertes sur toute l'année 2021. Ces quelques solutions ont été portées par 3 accueils de jour dont 1 n'est resté ouvert que pendant 5 mois. En ne considérant que les deux accueils de jour ouverts sur toute l'année, seules 81 solutions ont été offertes en 2021 ; ce qui rend compte d'une énorme carence sur le territoire sur ce besoin.

**Il devient dès lors assez urgent de voir comment peut-être organisée une offre de bagagerie conséquente, à la hauteur de l'ampleur de l'errance sur le territoire ?**

### III.6. Les interventions sociales et l'accès à la santé

En 2021 l'observation des interventions des accueils de jour s'est étoffée d'une lecture sur le volet social et sur l'accès aux soins.

- Les interventions sociales

En raison du confinement du 2<sup>e</sup> trimestre, l'activité a été plus importante au second semestre qu'au premier, sauf pour la réalisation des diagnostics sociaux où une baisse est plutôt à noter au 2<sup>e</sup> semestre. Il faut dire que plusieurs structures ont accusé des problèmes d'ordre organisationnel liés aux effets de l'épidémie, qui ont affecté une partie du personnel. La fermeture de l'accueil de jour de Stains a aussi joué sur le nombre de diagnostics réalisés. Signalons qu'en l'état actuel des choses, les accueils de jour ne disposent pas de moyens pour observer un accompagnement social de long terme des publics. L'essentiel de leurs interventions portent sur des diagnostics et des orientations vers des structures adaptées, un accompagnement en matière d'accès aux droits et l'instruction de dossiers SIAO, ou le traitement de problématiques interventions spécifiques (violences conjugales, parentalité...).

#### Les interventions sociales des accueils de jour en 2021

	1er trimestre	2eme trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	Total
<b>Domiciliations</b>	638	305	661	584	2188
<b>Dont premières demandes</b>	<b>63%</b>	<b>68%</b>	<b>54%</b>	<b>74%</b>	<b>64%</b>

<b>AME</b>	262	238	337	335	1172
<b>Dont premières demandes</b>	<b>81%</b>	<b>68%</b>	<b>91%</b>	<b>84%</b>	<b>82%</b>
<b>Diagnostics sociaux</b>	1050	1252	980	907	4188

On notera qu'une grande partie des demandes de domiciliation et d'AME ont profité à de nouvelles personnes (respectivement 64 % et 82%).

- L'accès à la santé

L'errance a des effets délétères sur la santé des personnes en difficultés ; et cela, que ce soit du point de vue de la santé somatique que de la santé mentale. Quelques accueils de jour disposent d'une infirmière ou font intervenir des médecins sous forme de permanences. Quelques rares accueils de jour comptent des psychologues au sein de leur équipe. L'intervention des accueils est plus marquée pour l'accès aux soins de santé somatique, que pour la santé mentale et les addictions

## Situations de santé traitées par les accueils de jour en 2021

	Santé Somatique	Santé Mentale	Addictions
<b>Cas identifiés</b>	1382	574	342
<b>Cas pris en charge</b>	1018	309	50
<b>Taux de prise en charge</b>	<b>74%</b>	<b>54%</b>	<b>15%</b>

Mais au-delà des données brutes, ce sont les niveaux de prise en charge qui semblent instructifs. Ils montrent :

- Une assez bonne capacité de réponses face aux problèmes de santé somatique, qui sera sans doute améliorée avec la mise en place des EMSP.
- Une réponse assez moyenne sur la santé mentale.
- Une réelle difficulté face aux problèmes des addictions.

Le champ de la santé mentale mérite qu'un plus grand effort soit fait pour accroître les capacités de réponses des accueils de jour sur cette problématique. Mais que faire ? Sans doute développer encore plus le partenariat avec les Equipes Mobiles Psychiatrie Précarité. Mais il faut aussi et surtout accroître les moyens disponibles en accueils de jour sur la question de la santé.

Un rapide état des lieux montre que seuls 4 accueils de jour ont des professionnels de santé souvent à mi-temps sur la structure. Des médecins interviennent dans certains adj pour des consultations. Mais les moyens semblent insuffisants sur la santé mentale (3 psychologues, à temps partiel parfois), et inexistantes sur les addictions. Il serait sans doute opportun, au regard de l'importance des problématiques de santé mentale et des faibles capacités de réponse des accueils de jour en la matière, de généraliser et renforcer la présence de psychologues dans les équipes des accueils de jour.

## Conclusions

Cette rapide synthèse de l'activité des AVS permet de mettre en évidence deux premiers faits majeurs : a) le dispositif de mise à l'abri a souffert d'une pénurie de places de mise à l'abri b) Cela a eu des conséquences sur les équipes de maraudes et les accueils de jour qui ont connu une forte pression des publics à la rue sans solutions.

Au-delà de ce tableau général, deux faits majeurs peuvent être notés : a) une pénurie de solutions en matière de bagagerie qui mérite que des actions soient entreprises pour y répondre, b) de sérieuses difficultés de accueils de jour à gérer les problématiques liées à la santé mentale et surtout aux addictions. Le renforcement du partenariat avec les EMPP et les CAARUD est sûrement une voie qui peut permettre des avancées ; mais pour être efficaces, ces partenariats nécessitent que les accueils de jour soient tous dotés d'un minimum de personnels de santé, ce qui est loin d'être le cas.