

**GROUPE DE TRAVAIL PDALHPD :
« ACCOMPAGNEMENT SOCIAL »**

**Restitution des réponses au questionnaire en ligne
- mars/avril 2021 -**

I - Rappel du contexte

Dans le cadre des travaux d'actualisation du Plan Départemental d'Actions pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) des Hauts-de-Seine, un premier groupe de travail sur le thème de l'accompagnement social avait pu se tenir en octobre 2019 et dresser un premier état des lieux des freins à l'accès à l'hébergement et au logement. Il a été décidé d'enrichir ce bilan par une enquête en ligne, suivie par l'organisation d'un nouveau groupe de travail afin de définir un plan d'actions opérationnel.

Le questionnaire a été envoyé à l'ensemble des acteurs concernés par la révision du PDALHPD et mis en ligne en mars et avril 2021. Organisé en 32 questions, ce questionnaire visait à :

- réactualiser les travaux et la réflexion menés lors du groupe de travail "accompagnement social" 2019 ;
- approfondir certaines problématiques identifiées lors de ces échanges, notamment par l'inclusion de nouveaux partenaires ;
- compléter le diagnostic, notamment sur le repérage et l'accompagnement des publics spécifiques.

Les réponses aux questionnaires ont permis de dégager les axes de travail des trois groupes de travail réunis le 4 octobre 2021 et d'alimenter les échanges dirigés vers la recherche de solutions opérationnelles :

- GT 1 : le réseau des métiers de l'accompagnement social ;
- GT 2 : les parcours usagers ;
- GT 3 : les publics spécifiques.

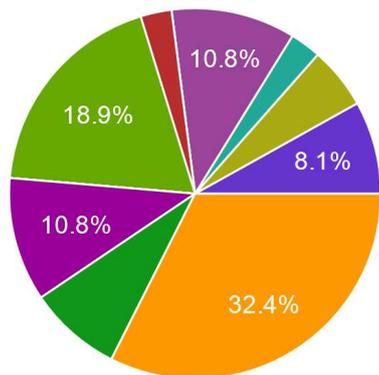
II - Restitution des résultats

→ Éléments transversaux

➤ Les répondants au questionnaire

1 - Vous êtes ?

37 responses



1-Répondants :

- - un acteur de l'hébergement d'insertion
- - un opérateur ASLL
- - un acteur du logement social (bailleur...)
- - un CSAPA
- - Autres
- - un acteur du logement adapté
- - un ccas
- - un SPIP
- - une mission locale ou maison de l'emploi

2- Non répondants

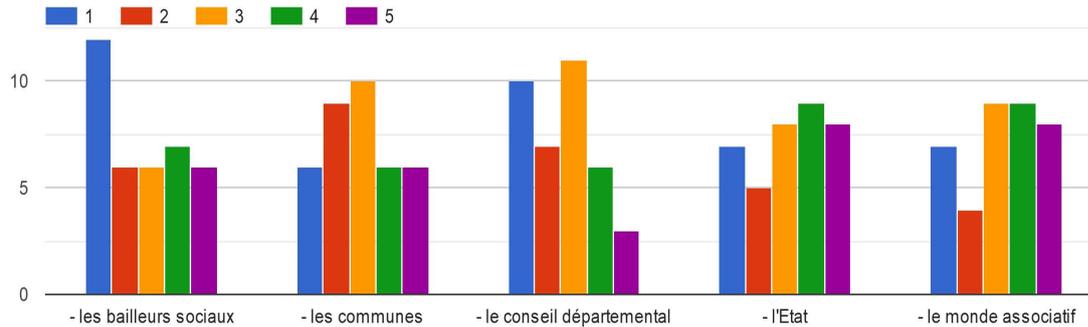
- - un acteur de la veille sociale (SIAO,...)
- - un acteur de l'hébergement d'urgence
- - un réseau de santé
- - un opérateur AVDL
- - un travailleur social du département des Hauts-de-Seine (SST)

→ 37 personnes ont répondu au questionnaire en ligne. Les répondants les plus représentés relèvent de l'hébergement d'insertion (32%), de l'ASLL (19%), du logement social (11%) et de CSAPA (11%).



État des lieux des partenariats

9 - Avec quels réseaux professionnels la coopération est-elle plus installée ? Classer de 1 à 5 (sélectionner chaque note une seule fois)



→ Nous constatons une grande variété dans les réponses, avec néanmoins un classement orienté plus favorablement vers les bailleurs sociaux et le Conseil départemental. Nous pouvons supposer que le réseau de coopération varie fortement en fonction du type d'acteurs.



État des lieux des difficultés

Question : Diriez-vous que les principales difficultés du secteur de l'hébergement et de l'accès au logement sont plutôt liées à ?

Les répondants étaient invités à classer par ordre de pertinence les 7 propositions suivantes :

- A l'absence d'allocation de **moyens** notamment humains
- A un manque de **coordination des acteurs**
- A un manque de **complémentarité des dispositifs**
- A une inadaptation des **modalités de prises** en charge aux besoins des ménages
- A un manque d'**implication des bénéficiaires**
- A un manque d'**engagement des acteurs** de la résolution
- Autre

→ La réponse « autre » a été majoritairement choisie en choix 1. Viennent ensuite principalement le manque d'implication des bénéficiaires et des acteurs de la résolution.



La segmentation des politiques d'accompagnement social

Question : Dans le 92, diriez-vous que les politiques d'accompagnement social au sens large sont segmentées par ?

Les répondants étaient invités à classer par ordre de pertinence les 6 propositions suivantes :

- par type de **public** (familles, jeunes, sans abris, demandeurs d'emploi, parents isolés, etc.)
- par type de **financeur** (département, CAF, État, CCAS)
- par **procédure** de prise en charge et organisation (orientation, instruction, versement de prestations, accès aux droits, etc.)
- par type de **besoin** (emploi, logement, soins, éducation, etc.)
- par **territoire**
- autre

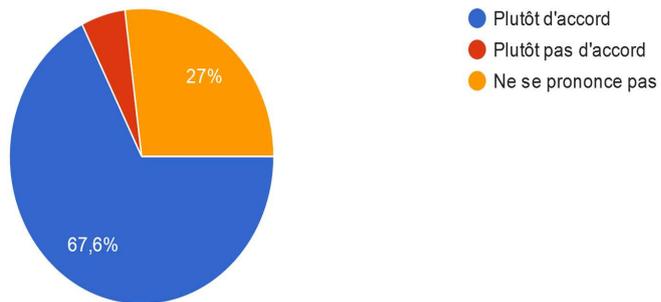
→ Les répondants ont majoritairement classé en 1^{er} et 2^d position la segmentation par type de publics, de besoins et procédure de prise en charge.



Un maillage territorial de l'offre à repenser

8 - Diriez-vous qu'un maillage territorial dans le 92 devrait être repensé pour plus d'équité en matière d'offre d'hébergement et de logement adapté ?

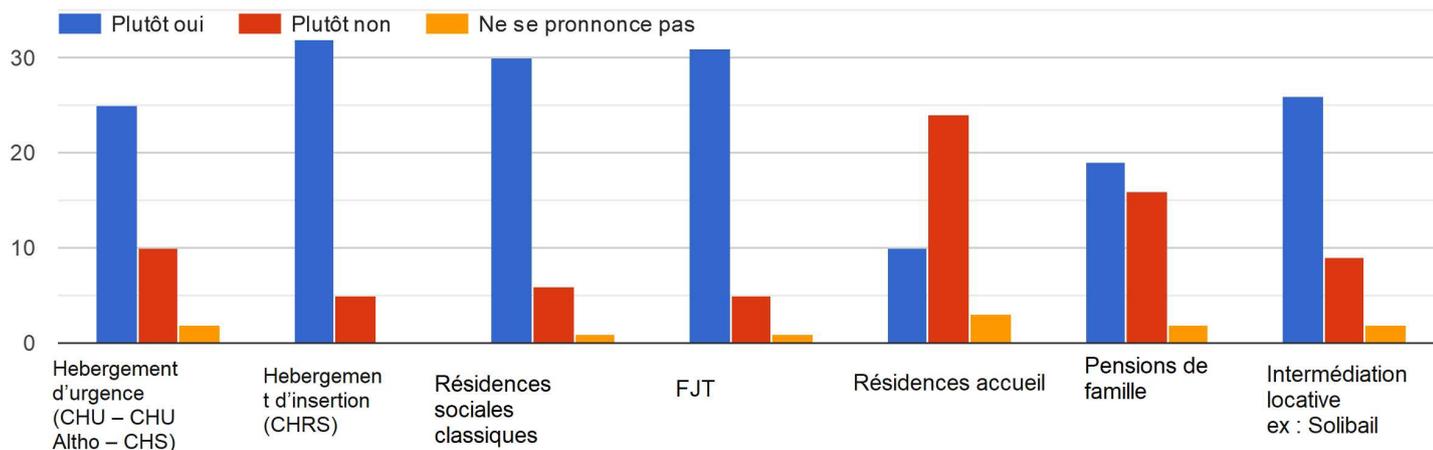
37 réponses



→ GT 1 - Le réseau des métiers de l'accompagnement social

➤ **État des lieux de la connaissance de l'offre d'hébergement et de logement adapté**

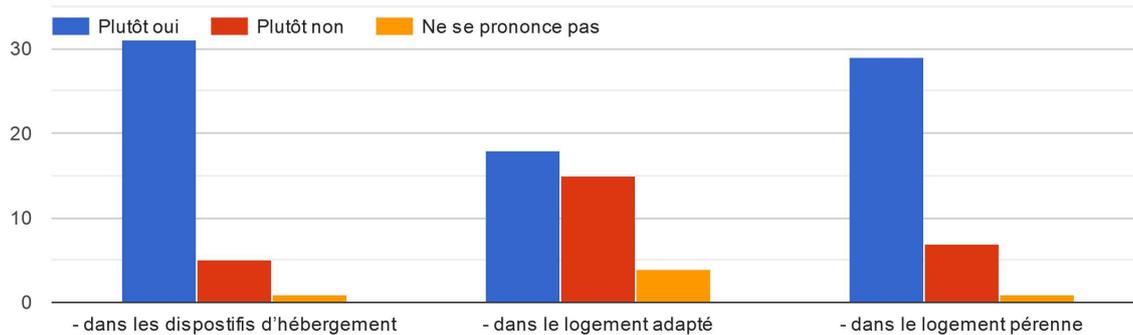
3-Diriez-vous que vous connaissez tous les dispositifs d'hébergement et de logement adapté (centres d'hébergement, CHRS, logement adapté, IML, etc.) ?



→ Les dispositifs d'hébergement et de logement adaptés apparaissent bien connus, excepté les résidences accueil et les pensions de famille (logement adapté) qui occupent une place particulière puisqu'il ne s'agit pas de dispositifs transitoires.

➤ **La connaissance des conditions d'accès aux dispositifs d'hébergement et au logement social**

4 - Diriez-vous que vous avez connaissance des circuits d'orientation et conditions d'accès (SIAO, labellisation, commission bailleurs sociaux, critères d'admission) ?



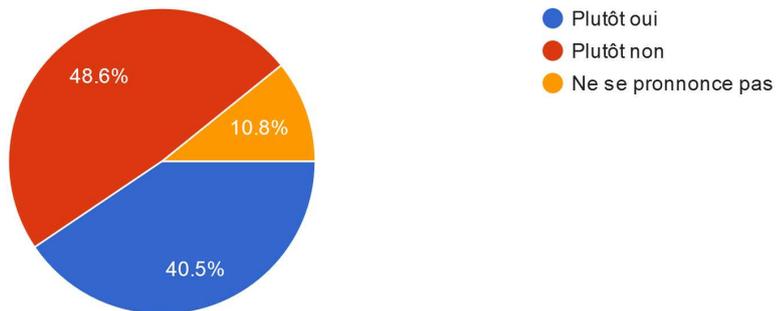
→ Les procédures d'accès aux dispositifs d'hébergement et au logement social sont maîtrisés selon les répondants. Concernant le logement adapté, la connaissance des conditions d'accès n'est pas partagée par tous les acteurs.



Une connaissance des réseaux d'accompagnement dans le logement à développer

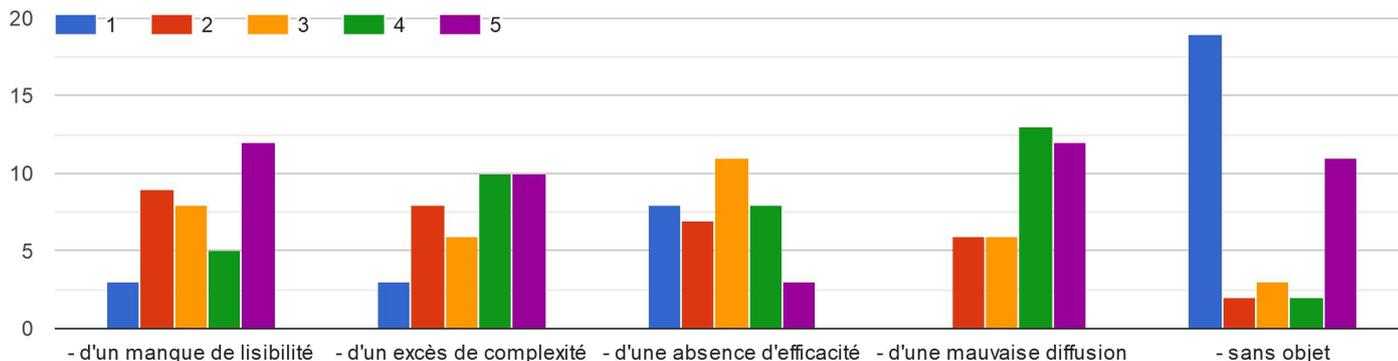
6- Diriez-vous que votre structure identifie tous les acteurs de l'accompagnement social vers et dans le logement pérenne ? (AVDL/ASLL)

37 responses



➤ L'évaluation des procédures d'accès à l'hébergement et au logement social

5- Diriez-vous que ces procédures (circuits et acteurs : SIAO, labellisation, commission chez les bailleurs) pâtissent ? Classer de 1 à 5 (sélectionner chaque note une seule fois)

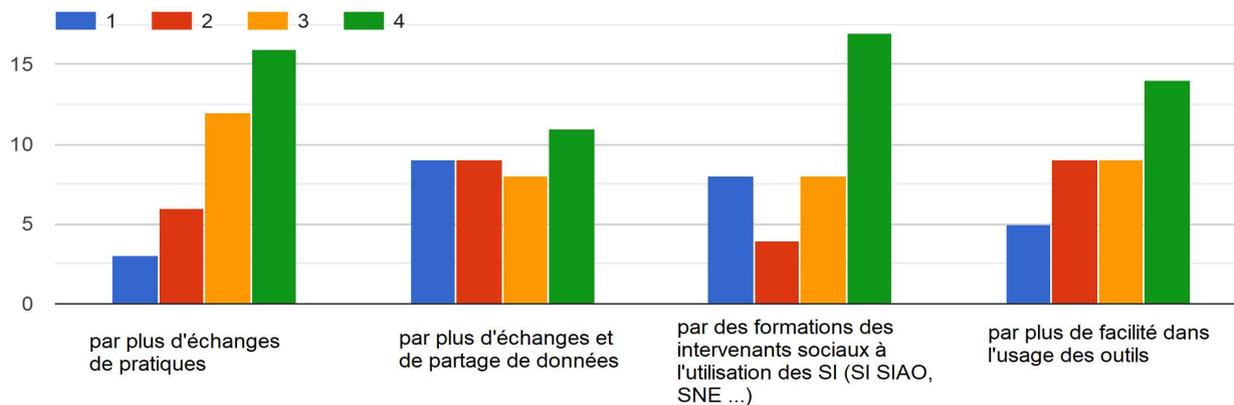


→ Les procédures d'accès et d'orientation pâtissent majoritairement d'une absence d'efficacité selon les répondants. Parmi les autres propositions, le manque de lisibilité et l'excès de complexité se dégagent également des classements. Les difficultés pointées portent donc sur les procédures elle mêmes.



Des échanges et des formations aux SI à renforcer

17 - Du point de vue métier, les pratiques pourraient être améliorées : Classer de 1 à 4 (sélectionner chaque note une seule fois)



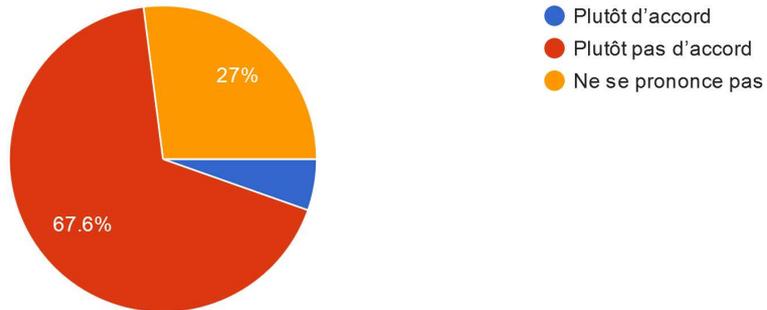
→ L'échange et le partage des données apparaissent comme les principaux leviers d'amélioration des pratiques pour les acteurs de l'accompagnement social. Cela traduit un besoin de développer la coordination autour de l'accompagnement de situations. La question des outils de travail (SI inclus) apparaît comme le second levier.



Une animation des réseaux métiers à renforcer

10 - Diriez-vous que les réseaux métiers sont suffisamment animés ?

37 responses

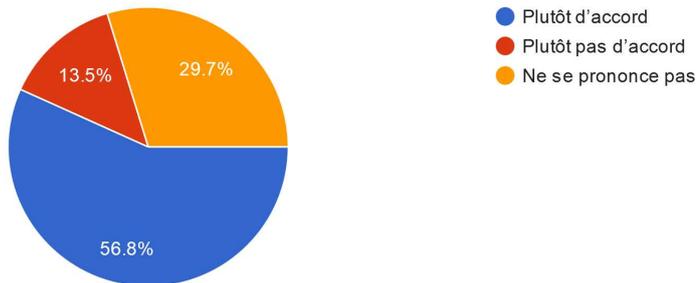




Un tutorat nécessaire

12- Est il nécessaire de faire appel à des référents métiers, des tuteurs ?

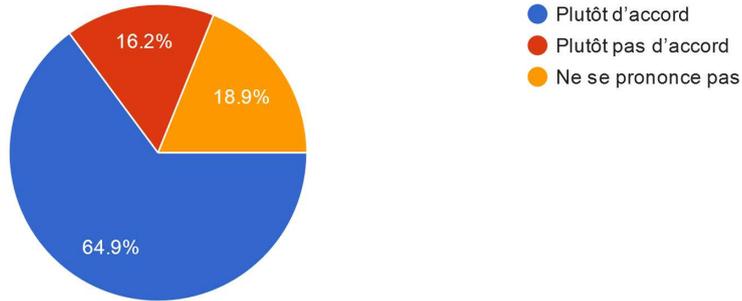
37 responses



➤ **Des compétences spécifiques à mobiliser pour l'accompagnement au maintien dans le logement**

25- Le maintien dans le logement fait-il appel pour les travailleurs sociaux à des compétences spécifiques (juridiques, plus complexes avec des dispositifs très variés) ?

37 responses





La mobilisation d'acteurs externes pour la formation continue

11- Identifiez vous d'autres acteurs pertinents en dehors de votre structure et réseaux pour la formation continue ?

- Les services de santé et psychiatriques
- l'OPML92
- Hauts de seine initiative
- Le lien individuel entre acteurs locaux
- L'accompagnement vers le soin et la santé
- Réseau d'opérateurs ASLL
- Service logement
- Bailleurs sociaux
- Préfecture

→ Les réponses traduisent le souhait des répondants de bénéficier de formations :

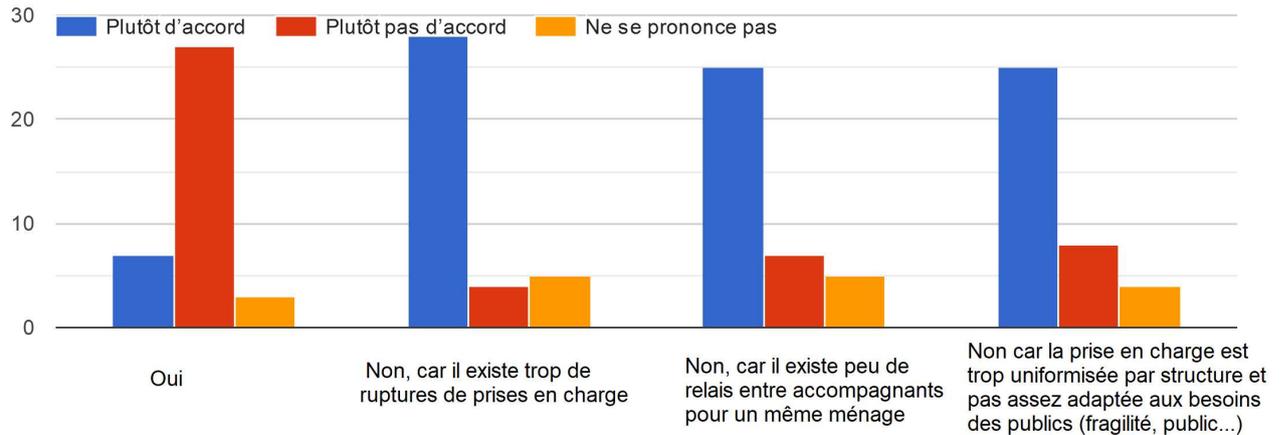
- sur la thématique santé ;

- prodiguées par d'autres opérateurs/acteurs intervenant dans les politiques d'accès au logement.

→ GT 2 : Les parcours usagers

➤ La notion de parcours insuffisamment appréhendée

19 - A votre avis, la notion de parcours est elle suffisamment appréhendée ?

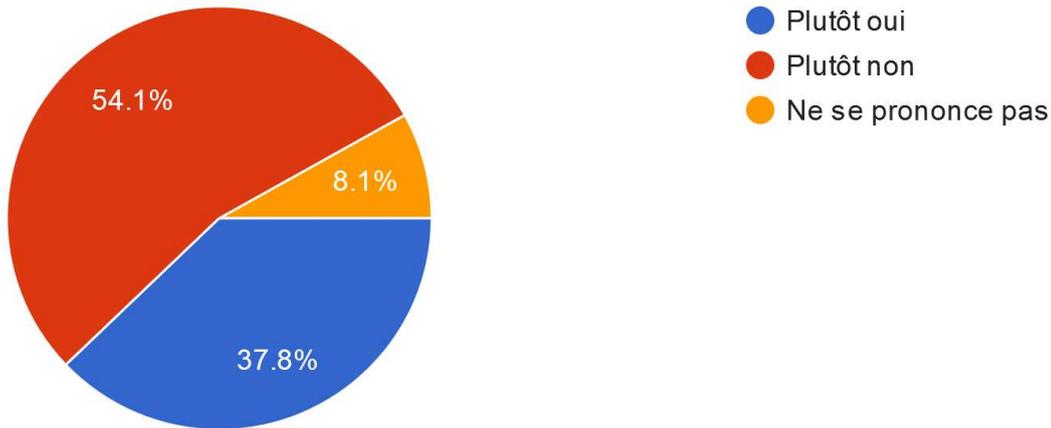


→ Une nette majorité de répondants estime que la notion de parcours est insuffisamment appréhendée, pour les 3 raisons proposées dans le questionnaire.



La question de l'amont : des réseaux de repérage d'accès difficile

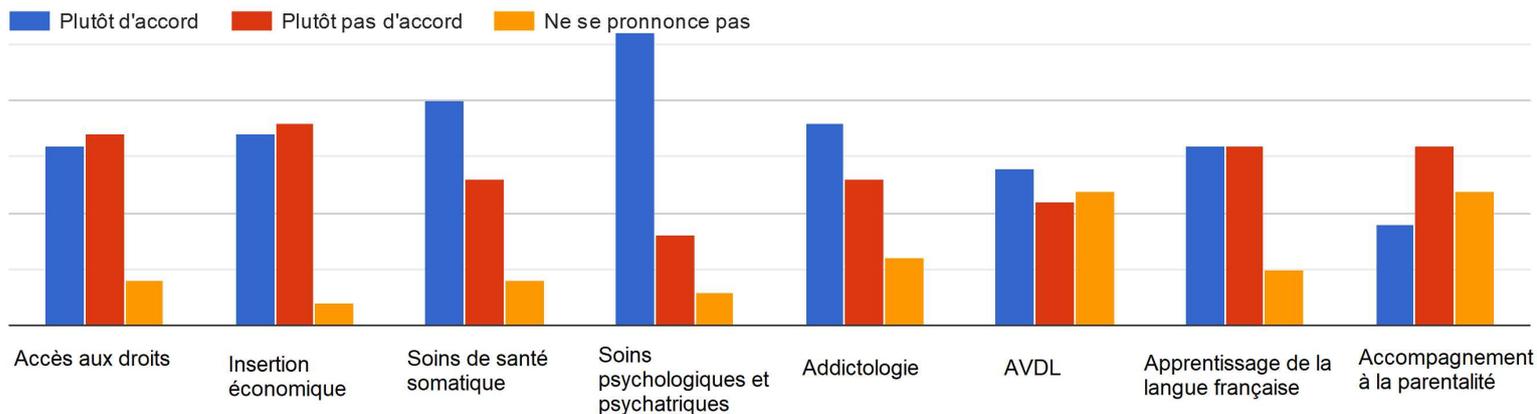
13 - Est-ce que vous considérez en tant que professionnel de l'accompagnement social qu'il est aisé de s'appuyer sur des réseaux de repérage des publics en difficulté (institutions scolaires, secteur médical, gestion locative sociale de proximité, etc.) ?





Les besoins de relais pendant un accompagnement

18 - Dans l'accompagnement social des ménages vers le logement, sur quels aspects estimez-vous manquer de relais extérieurs ?



→ Un besoin de relais extérieurs sur l'ensemble des thématiques ressort des réponses, avec un besoin :

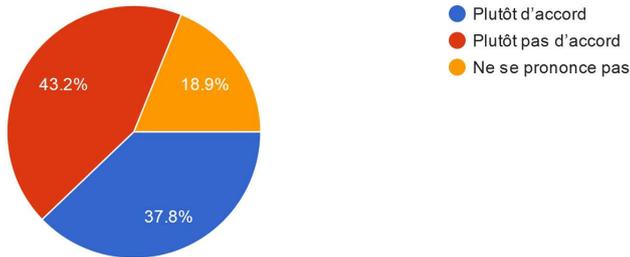
- très prégnant sur la thématique santé : somatique, mentale, addictologie ;
- plus partagé sur la thématique insertion sociale : accès aux droits, insertion économique, langue française.



En aval, l'enjeu de l'accompagnement dans le logement

24 - L'accompagnement dans le logement (autonomie, aide à l'installation) vous semble-t-il suffisamment mis en œuvre quand il s'avère nécessaire ?

37 réponses



État des lieux des freins à la fluidité dans le parcours d'accès au logement

Question : l'absence de fluidité dans le parcours d'accès au logement est lié ?

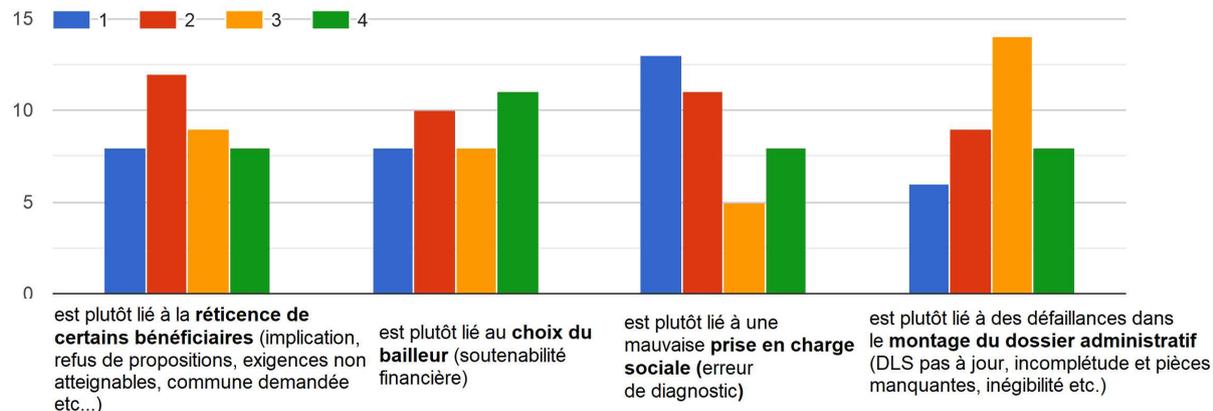
Les répondants étaient invités à classer par ordre de pertinence les 7 propositions suivantes :

- Au non accès à l'orientation souhaitée (hébergement, logement adapté) du fait d'un **manque de places disponibles** (délais d'attente trop longs)
- A l'absence de **réponse qualitativement adaptée** aux besoins de la personne
- A la **méconnaissance** des dispositifs existants
- A des **situations bloquées** dans l'accompagnement des personnes (emploi, santé, situation administrative)
- A la rigidité des **circuits d'orientation**
- A la rigidité des **procédures d'admission**
- Autre

→ Le principal frein retenu par les répondants est le manque de places disponibles dans l'orientation souhaitée, suivi du manque de réponse qualitativement adaptée aux besoins, soit des situations majoritairement bloquées faute d'accessibilité au dispositif souhaité.

➤ **Des défaillances dans la prise en charge sociale, comme principale cause de l'échec d'accès au logement**

23 - L'échec d'accès au logement : classer de 1 à 4 (sélectionner chaque note une seule fois)



→ Les choix des répondants traduisent l'effectivité des 4 facteurs proposés dans le questionnaire, avec 2 facteurs principaux :

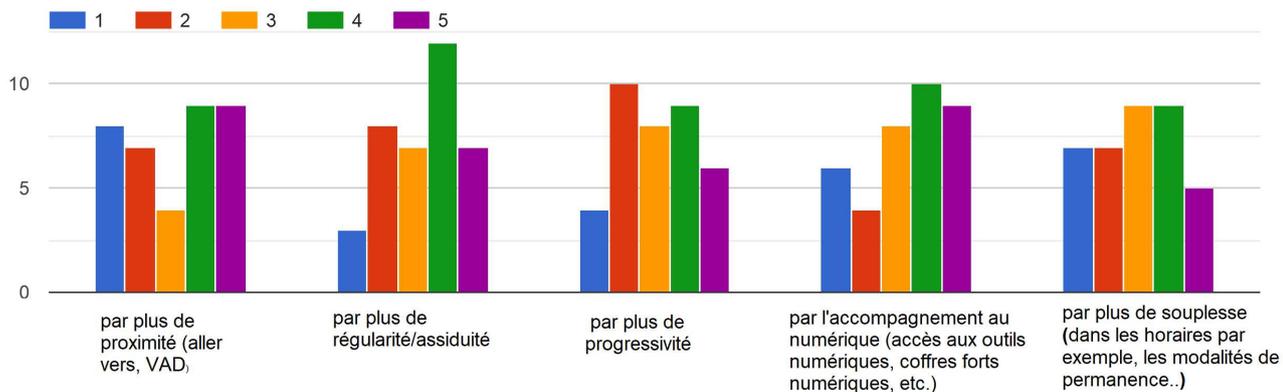
- la mauvaise prise en charge sociale en amont (erreur de diagnostic) ;
- les réticences des bénéficiaires.

Soit des éléments relatifs à la préparation du dossier avec les ménages.



Les leviers pour améliorer l'accompagnement social des ménages

16 - Du point de vue de l'utilisateur, l'accompagnement social vers le logement pourrait être amélioré : Classer de 1 à 5 (sélectionner chaque note une seule fois)



→ L'ensemble des leviers d'amélioration de l'accompagnement apparaissent pertinents au travers des réponses.

Les principaux leviers sélectionnés sont, dans l'ordre :

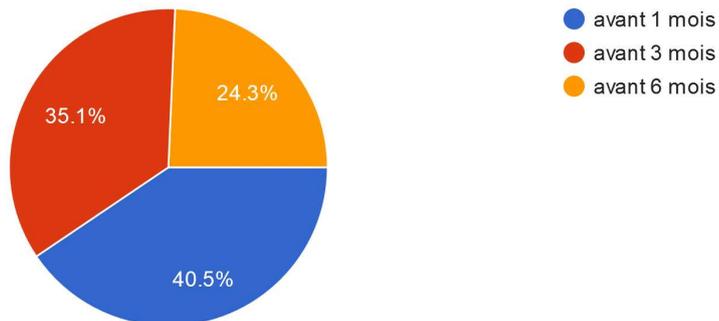
- 1) davantage de proximité et d'aller vers ;
- 2) davantage de souplesse dans les horaires ;
- 3) davantage de progressivité dans l'accompagnement proposé.



La question des délais de mise en œuvre de la première évaluation sociale

21 - Dans votre pratique, l'évaluation sociale se fait plutôt :

37 responses



→ 75,6 % des évaluations réalisées avant 3 mois.



Un temps d'écoute à améliorer

15 - Dans l'accompagnement social des publics vers le logement, le temps d'écoute, de soutien et d'échange avec les ménages vous semble ?



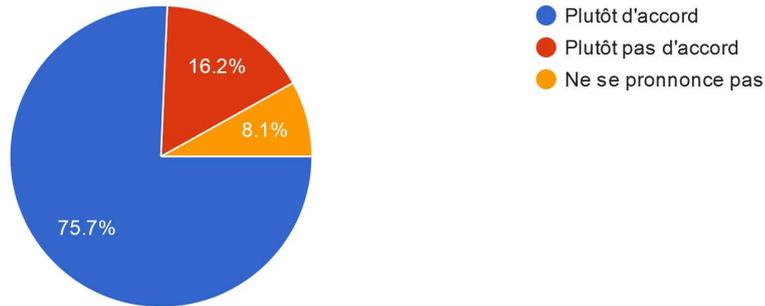
→ Environ un tiers des répondants estime que le temps d'accompagnement des ménages est insuffisant, irrégulier, pas suffisamment proportionné aux besoins.



Une collégialité souhaitée dans l'orientation des ménages en sortie de structures

22 - Selon vous, la préconisation d'orientation en sortie de structure d'hébergement doit elle faire l'objet d'une décision collégiale et partagée ?

37 responses

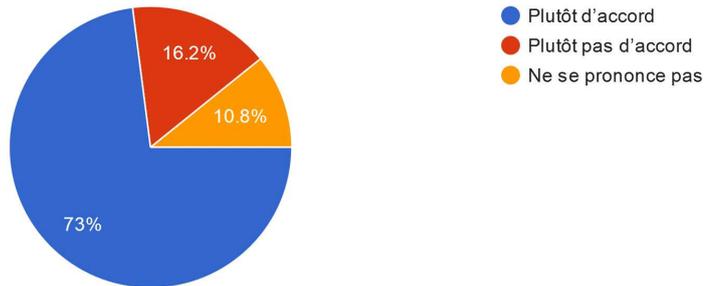




Vers une convergence des pratiques ?

20 - L'évaluation sociale des ménages devrait elle faire preuve de plus d'homogénéité (référentiels communs, harmonisation des grilles et critères d'analyse ?)

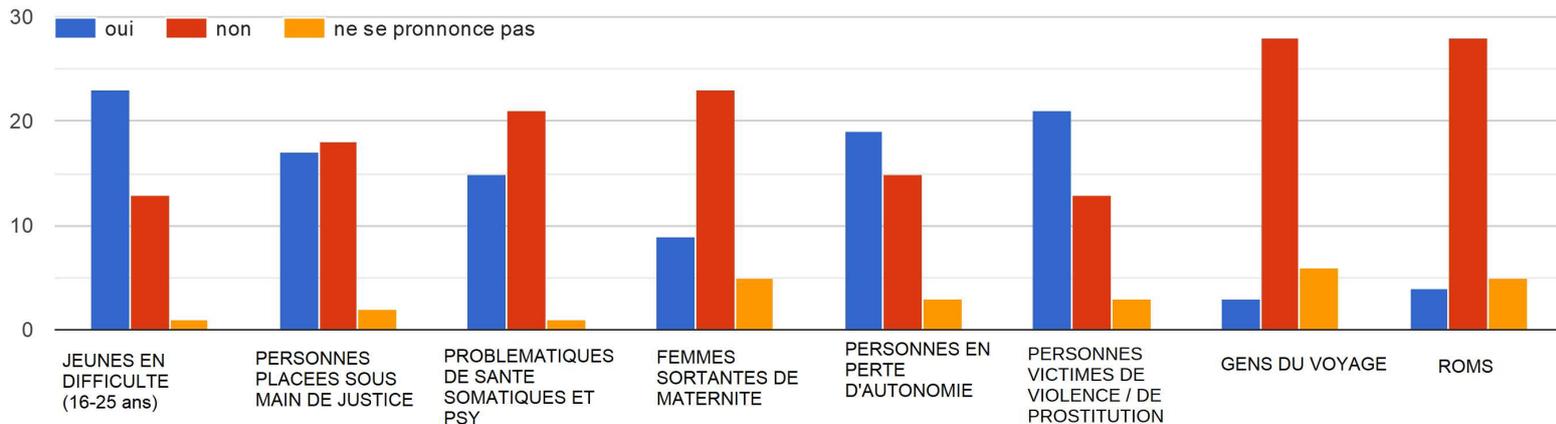
37 responses



→ GT 3 - Les publics spécifiques

➤ **État des lieux de la connaissance des acteurs et dispositifs d'accompagnement**

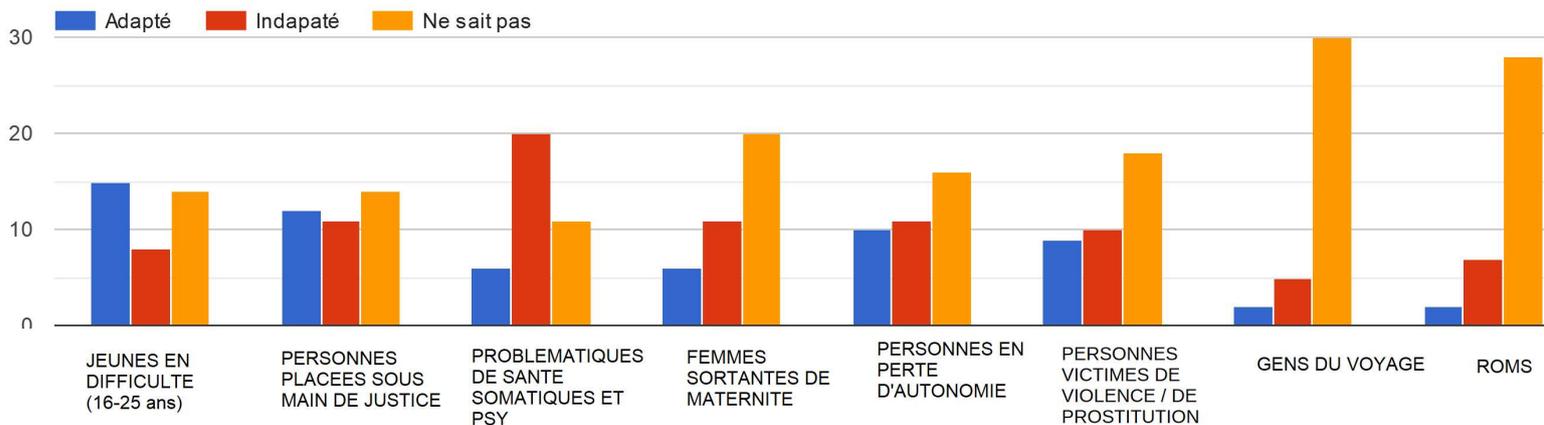
26 - Avez-vous une bonne connaissance des acteurs et dispositifs de l'accompagnement de ces publics ?



→ Excepté pour la catégorie « jeunes en difficulté », il ressort des réponses que les dispositifs d'accompagnement des publics spécifiques sont majoritairement méconnus, et ce très fortement pour le public roms, gens du voyage, femmes sortantes de maternité.

➤ Évaluation de l'accompagnement social proposé aux publics spécifiques

27 - L'accompagnement de ces publics est-il ?



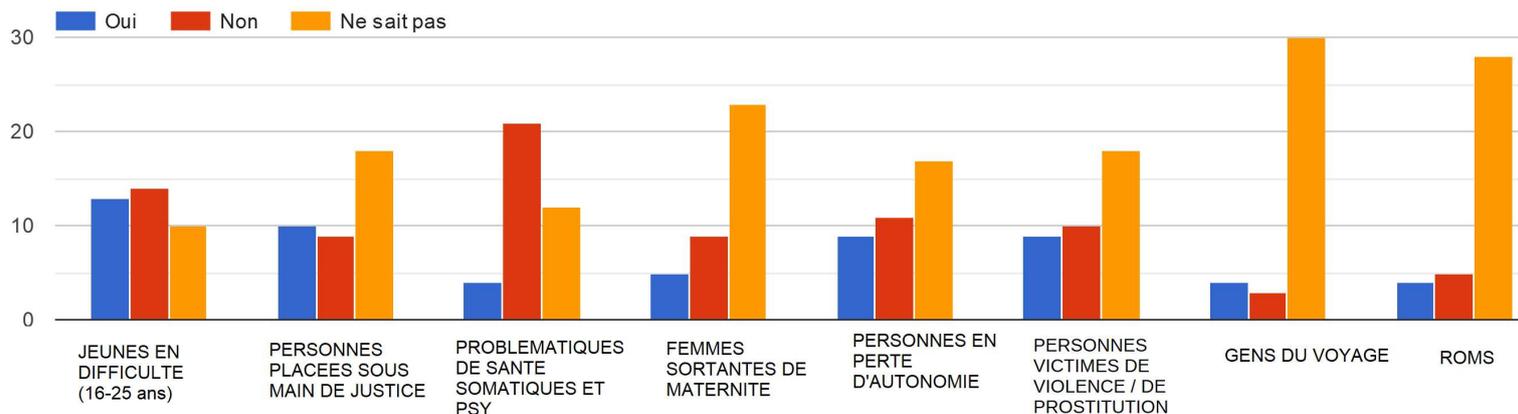
→ L'accompagnement de ces publics est globalement perçu comme inadapté, mal connu et questionné.

En raison de la méconnaissance des dispositifs, exposée précédemment, beaucoup de répondants ont sélectionné « ne sait pas ». S'agissant des autres réponses, l'inadaptation de l'accompagnement a été nettement sélectionnée s'agissant des personnes ayant des problématiques de santé somatiques et psychiques.

Nous pouvons noter que l'accompagnement est jugé plus satisfaisant pour les publics jeunes en difficulté et personnes placées sous main de justice.

➤ Évaluation des orientations vers l'hébergement et le logement des publics spécifiques

28 - Est-ce que les problématiques spécifiques de ces publics sont suffisamment prises en compte dans les orientations proposées ?

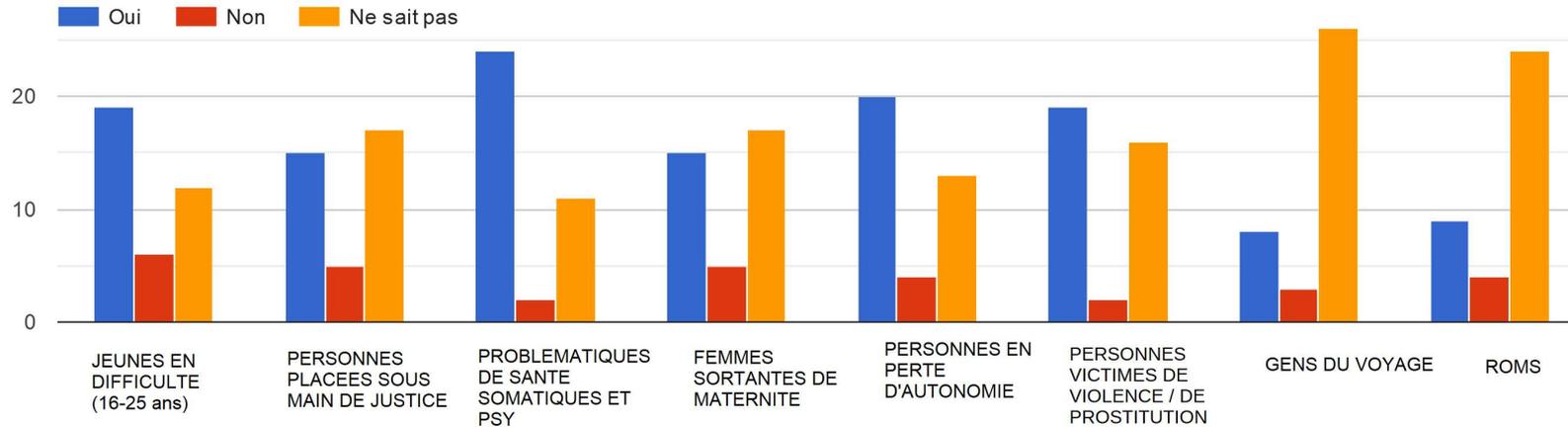


→ Du fait de la méconnaissance des dispositifs, beaucoup de répondants ont sélectionné « ne sait pas ». S'agissant des autres réponses, les problématiques spécifiques de ces publics apparaissent majoritairement comme insuffisamment prises en compte, en particulier pour les personnes ayant des problématiques de santé somatiques et psy.



Évaluation de l'offre de l'hébergement

29 - L'offre d'hébergement doit elle être qualitativement repensée pour chacun de ces publics ?



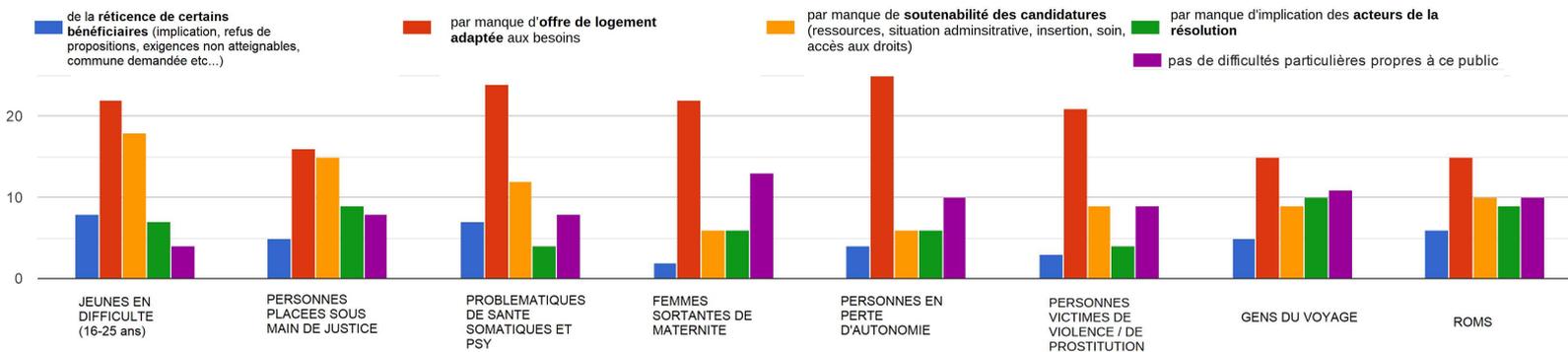
→ Du fait de la méconnaissance des dispositifs, beaucoup de répondants ont sélectionné « ne sait pas ».

S'agissant des autres réponses, l'ensemble des répondants appelle à repenser l'offre d'hébergement pour l'ensemble des publics spécifiques.



État des lieux des freins à l'accès au logement pour les publics spécifiques

30 - Le parcours ascendant vers le logement vous semble comporter plus de freins pour chacun de ces publics en raison : choisissez les réponse les plus pertinentes selon vous



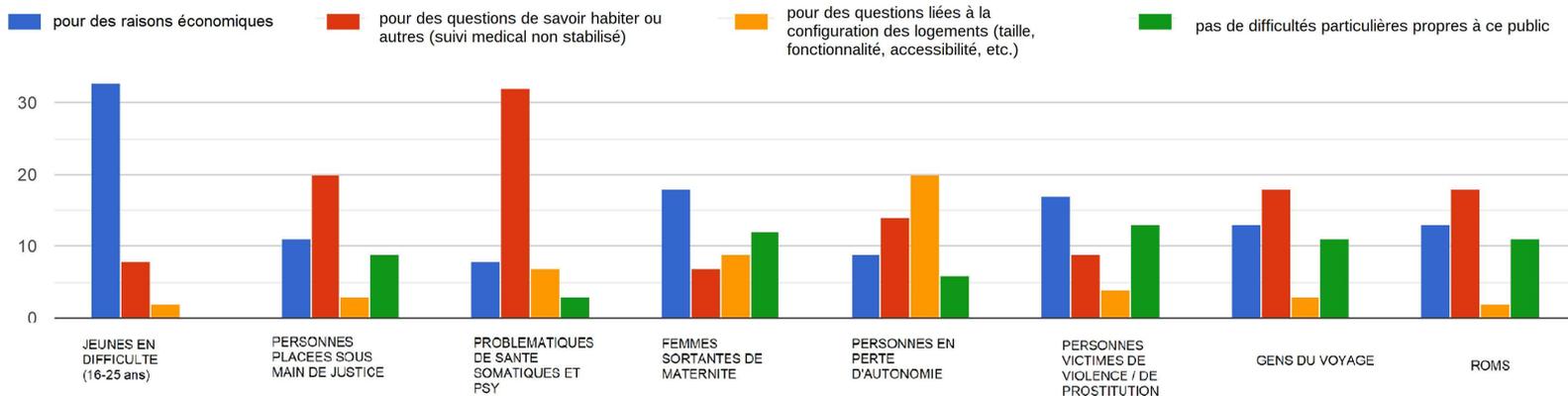
→ La majorité des répondants considère que le parcours d'accès vers le logement est plus contraint pour ces publics.

Le manque d'offre de logement adapté aux besoins des personnes est le frein le plus largement sélectionné, pour l'ensemble de ces publics. En seconde position, le principal frein est le manque de soutenabilité des candidatures.



État des lieux des difficultés relatives au maintien dans le logement

31- Le maintien dans le logement vous semble comporter plus de difficultés pour chacun de ces publics : Choisissez les réponses les plus pertinentes selon vous



→ La majorité des répondants considère que certaines difficultés quant au maintien dans le logement sont accrues pour ces publics.

Pour les personnes ayant des problématiques en santé, les personnes placées sous main de justice, les gens du voyage et les roms, la principale difficulté relevée est la question du savoir habiter+suivi médical non stabilisé.

Pour les jeunes, les FSM, et les PVV-PVP la principale difficulté relevée est la situation économique.

On note que les freins liés à la configuration des logements apparaissent en second plan, excepté pour les personnes en perte d'autonomie et les FSM.

→ Éléments transversaux

➤ **Les propositions et pistes d'amélioration**

32) Proposition de perspectives d'améliorations et d'adaptations nécessaires (indiquer quels publics)

Synthèse des réponses :

=> Coopération :

- Coopération plus étroite entre le SIAO/DRIHL et les secteurs psychiatriques, les services logement, les associations gestionnaires
- Rencontres plus fréquentes entre les acteurs au niveau départemental
- Des rencontres et des relations directes entre acteurs

=> Accompagnement :

- Ne pas uniformiser, afin que les démarches d'insertion soient adaptées à chacun des usagers
- Augmenter le temps d'accompagnement dans le cadre de l'ASLL (6 mois actuellement)

=> Procédure/offre :

- Amélioration et augmentation de l'offre pour les personnes disposant de très faibles ressources

=> Public spécifique :

- PPSMJ : traitement de la problématique au niveau régional et mise en place d'une commission dédiée à l'accès à l'hébergement et au logement de ce public
- Augmenter les places d'hébergement accompagné pour chaque type de public, notamment pour les personnes souffrant de troubles psychiatriques
- Accès plus rapide aux structures d'hébergement pour les FVV, sans passer par le SIAO