



Pacte parisien

de lutte contre
la grande exclusion
2015-2020



Sommaire

Sommaire	2
▶ Axe 1 : L'accès aux droits, préalable indispensable de la lutte contre l'exclusion	5
• Engagement 1. Développer une politique déterminée en faveur de l'accès aux droits des plus démunis en développant « l'aller-vers » les personnes.....	6
▶ Axe 2 : Prévenir, pour éviter que des personnes ne se retrouvent à la rue.....	13
• Engagement 2. Rendre l'accès au logement plus aisé et éviter la perte du logement.....	14
• Action cadre : agir résolument pour prévenir les expulsions locatives.....	14
• Action cadre : rendre l'attribution des logements plus fluide et plus transparente pour tous.....	19
• Engagement 3. Mieux repérer les situations à risque ainsi que les publics vulnérables, et éviter les risques de rupture.....	21
• Action cadre : mettre en place un système de repérage des situations à risques.....	21
• Action cadre : adapter nos dispositifs pour mieux prévenir les ruptures.....	24
• Action cadre : prévenir pour mieux accompagner les jeunes en situation de précarité.....	25
• Action cadre : améliorer la prise en charge des sortants d'institution (prison, Hôpital) pour prévenir les ruptures.....	28
▶ Axe 3 : Intervenir, pour apporter des solutions efficaces aux situations de rue, dans le respect des droits fondamentaux des personnes.....	30
• Engagement 4. Mieux piloter nos interventions de terrain.....	31
• Action cadre : améliorer le pilotage des interventions de terrain auprès des personnes en situation de rue.....	31
• Engagement 5. Mieux répondre aux besoins des personnes en situation de rue.....	36
• Action cadre : répondre aux besoins fondamentaux des personnes en situation de rue.....	36

- Action cadre : mieux répondre aux besoins en matière de prise en charge sanitaire et sociale des personnes en situation de grande exclusion.....42
- Action cadre : apporter des réponses à la situation particulière de familles en situation de rue.....44
- **Engagement 6. Améliorer le dispositif d'hébergement d'urgence et d'insertion.....53**
 - Action cadre : favoriser l'accès à l'hébergement et poursuivre l'amélioration de l'offre dans le sens de l'humanisation.....53
 - Action cadre : mettre en œuvre à Paris le plan national de réduction du recours aux nuitées hôtelières et améliorer les conditions de vie des familles hébergées à l'hôtel.....58
- ▶ **Axe 4 : Insérer durablement, pour permettre l'insertion sociale et professionnelle de tous.....60**
 - **Engagement 7. Mettre en place un accompagnement global pour inscrire les parcours de réinsertion dans la durée.....61**
 - Action cadre : décloisonner les dispositifs et les adapter aux personnes ; adapter les parcours et l'accompagnement proposé...61
 - **Engagement 8. Accompagnement durablement vers l'emploi.....66**
 - Action cadre : favoriser l'accès à l'emploi durable et de droit commun.....66
 - **Engagement 9. Accompagner durablement vers le logement.....70**
 - Action cadre : favoriser l'accès à des solutions de logement adaptées et de droit commun.....70
 - **Engagement 10. Accompagner durablement dans le parcours de santé.....73**
 - Action cadre : mieux intégrer la dimension santé dans les parcours d'insertion durable.....73
 - **Engagement 11. Favoriser l'inclusion sociale dans tous les aspects de la vie de la cité.....76**
 - Action cadre : promouvoir l'accès aux loisirs culturels et sportifs pour les publics les plus exclus.....76

- **Axe 5 : Coordonner, piloter et mettre en place une gouvernance partenariale.....80**
- **Engagement 12. Mieux piloter et mieux coordonner nos interventions, développer de nouvelles approches en matière de travail social.....81**
 - Action cadre : améliorer le pilotage des différentes interventions, travailler à la fluidité des parcours et construire les modalités d'une prise en charge globale.....81
 - Action cadre : se donner les moyens d'interventions mieux coordonnées et partager nos pratiques professionnelles.....83
 - **Engagement 13. Mettre en place une gouvernance partenariale, territorialiser le Pacte et mobiliser les Parisiens.....84**
 - Action cadre : doter le Pacte d'une gouvernance adaptée en vue de sa mise en œuvre.....84
 - Action cadre : adapter les actions de lutte contre la grande exclusion en fonction des spécificités des territoires et en lien avec les arrondissements.....84
 - Action cadre: mobiliser les parisiens dans la lutte contre la grade exclusion et organiser la communauté du Paris Solidaire.....85
 - **Engagement 14. Améliorer notre connaissance des besoins pour mieux adapter notre action.....87**
 - Action cadre : développer la connaissance des publics à la rue et les partenariats avec les grandes villes européennes et internationales.....87

L'accès aux droits,

préalable indispensable de la lutte
contre l'exclusion

Axe 1. Renforcer l'accès aux droits

Sans accès aux droits, c'est-à-dire aux mécanismes de protection existants, les risques d'exclusion ou d'obstacles à la réinsertion sont bien plus importants. C'est pourquoi **l'amélioration de l'accès aux droits constitue la clé de voûte du Pacte.**

Une série de mesures volontaristes, centrées sur l'« aller-vers » les personnes et destinées à faire évoluer les organisations, à simplifier les démarches et les formulaires et à promouvoir des solutions innovantes de lutte contre le non-recours, ont été mises en œuvre.

Engagement 1. Développer une politique déterminée en faveur de l'accès aux droits des plus démunis en favorisant « l'aller-vers » les personnes

Les 6 actions du Pacte visant à garantir l'accès aux droits des plus démunis se déclinent selon 4 axes : **rendez-vous des droits, domiciliation, lutte contre le non-recours, simplification des démarches et des formulaires administratifs.** Elles ont été mises en œuvre et, pour l'essentiel, les objectifs ont été atteints voire dépassés. Les actions se poursuivent et se développent pour profiter au plus grand nombre.

- Afin de repérer les publics les plus vulnérables et de les informer sur leurs droits, près de 5 000 rendez-vous des droits ont été organisés en moyenne chaque année depuis 2015 par la Caisse d'allocations familiales (CAF).

⇒ **Chiffre clé : 25 000 rendez-vous des droits organisés par la CAF entre 2015 et 2019**

- L'ensemble des acteurs avait constaté la saturation du dispositif parisien de domiciliation administrative, qui ne permettait pas à toutes les personnes concernées de faire valoir leurs droits. Il a donc fallu renforcer l'offre et revoir les dispositifs existants. **Le schéma départemental de la domiciliation a été signé en février 2016, le service de domiciliation du Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) a été réformé afin de tripler sa capacité.**

⇒ **Chiffre clé : 43 000 domiciliations administratives gérées par le Centre d'action sociale de la Ville de Paris et 43 organismes agréés**

- L'absence d'information, la complexité des démarches, le manque de documents sont autant de facteurs pouvant entraîner le non-recours aux droits ou l' « abandonnisme ». **Des démarches innovantes pour lutter contre le non-recours ont été entreprises par la CAF ainsi que la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de Paris dans le cadre du dispositif PLANIR (Plan Local d'Accompagnement du Non Recours, des Incompréhensions et des Ruptures).** Un travail pour fluidifier l'accès à l'Aide médicale d'État et raccourcir les délais de traitement des dossiers a été engagé.

⇒ **Chiffres clés :**

- Près de 800 000 assurés contactés et plus de 500 000 nouveaux droits ouverts depuis 2015
- Au premier semestre 2019, 90% des demandes d'Aide Médicale d'État étaient traitées en moins de 30 jours contre 78% en 2015

Focus. Ma mairie mobile

Pour aller vers les personnes et leur faire connaître leurs droits, **le dispositif Bus des services publics - Ma mairie mobile expérimenté depuis 2016 dans les 19^{ème} et 20^{ème} arrondissements a permis de recevoir plus de 8 500 usagers.** Selon une enquête, 20 % des usagers du bus ont déclaré n'avoir jamais eu de contact avec une mairie d'arrondissement et 43 % avec un service du CASVP, révélant toute la pertinence de ce dispositif. Par ailleurs, afin d'aller à la rencontre du public qui ne sollicite pas spontanément les services sociaux, **le CASVP a développé la tenue de permanences extérieures avec des partenaires (centres sociaux, clubs de prévention, associations...).**

⇒ **Chiffre clé : 8 500 usagers reçus depuis 2016**



Bus – Ma Mairie mobile
Crédits: Ville de Paris

Focus. La réforme des services sociaux : simplifier le parcours des usagers

Réforme emblématique du début de mandature, le Nouveau Paris Solidaire (NPS) a profondément transformé l'action sociale municipale.

La Ville de Paris dispose d'une offre sociale généreuse et pléthorique, mais dont l'organisation très morcelée manquait de lisibilité pour les Parisien.ne.s. **Le but premier du Nouveau Paris Solidaire était donc de faciliter leur accès aux droits et aux services.**

Dès 2016, **les différents services sociaux ont été regroupés au sein d'un service social de proximité (SSP) dans chaque CASVP d'arrondissement**, avec un accueil unique, afin que toute personne en difficulté puisse s'y rendre pour obtenir l'aide dont elle a besoin et être orientée, si nécessaire, vers un travailleur social en vue d'un accompagnement. Avant cette réforme, il pouvait y avoir 5 ou 6 points d'accueil différents dans un CASVP d'arrondissement, ce qui impliquait pour l'utilisateur d'avoir déjà identifié le service dont il avait besoin, et parfois de devoir raconter plusieurs fois son histoire pour arriver au service approprié. Désormais, **les agents d'accueil sont formés pour être en mesure d'analyser les besoins des personnes** à travers une première évaluation sociale et de connaître l'ensemble des services internes ou externes à la Ville pour pouvoir les orienter, voire d'être en mesure de répondre directement aux premières demandes simples. Dans le cas où un usager doit être réorienté vers un autre service, un accompagnement sur le site lui est proposé.

En outre, **dans le principe de l'« aller vers », les agents se déplacent et tiennent des permanences dans différents lieux pour se faire connaître** : le bus Ma mairie mobile, les marchés... Des permanences dans les centres sociaux, au pied d'immeubles de bailleurs sociaux ou dans des centres d'animation permettent aussi d'aller à la rencontre de personnes qui pourraient avoir besoin d'une aide ou d'un accompagnement mais ne se rendraient pas naturellement dans un service social.

Dernier acteur social à maintenir des accueils physiques du public, **le CASVP a par ailleurs développé des partenariats avec les organismes de sécurité sociale (CAF, CNAV, CPAM) pour favoriser les échanges d'informations et aider les usagers à faire valoir leurs droits légaux.** Au-delà de leur mission d'instruction des aides facultatives distribuées par la Ville, **les agents du CASVP ont été investis d'une véritable mission d'aide aux démarches d'accès aux droits**, d'autant qu'ils ont aussi été formés à la médiation numérique pour accompagner les personnes dans leurs démarches administratives en ligne.

Enfin, créées en 2016, **les directions sociales de territoires (DST)**, conçues comme acteurs pivots, à l'échelle des arrondissements, de la coordination et du pilotage des politiques sociales et médico-sociales, **s'efforcent au quotidien d'articuler les différents services de la collectivité pour garantir leur cohérence pour les usagers et les échanges d'information.**

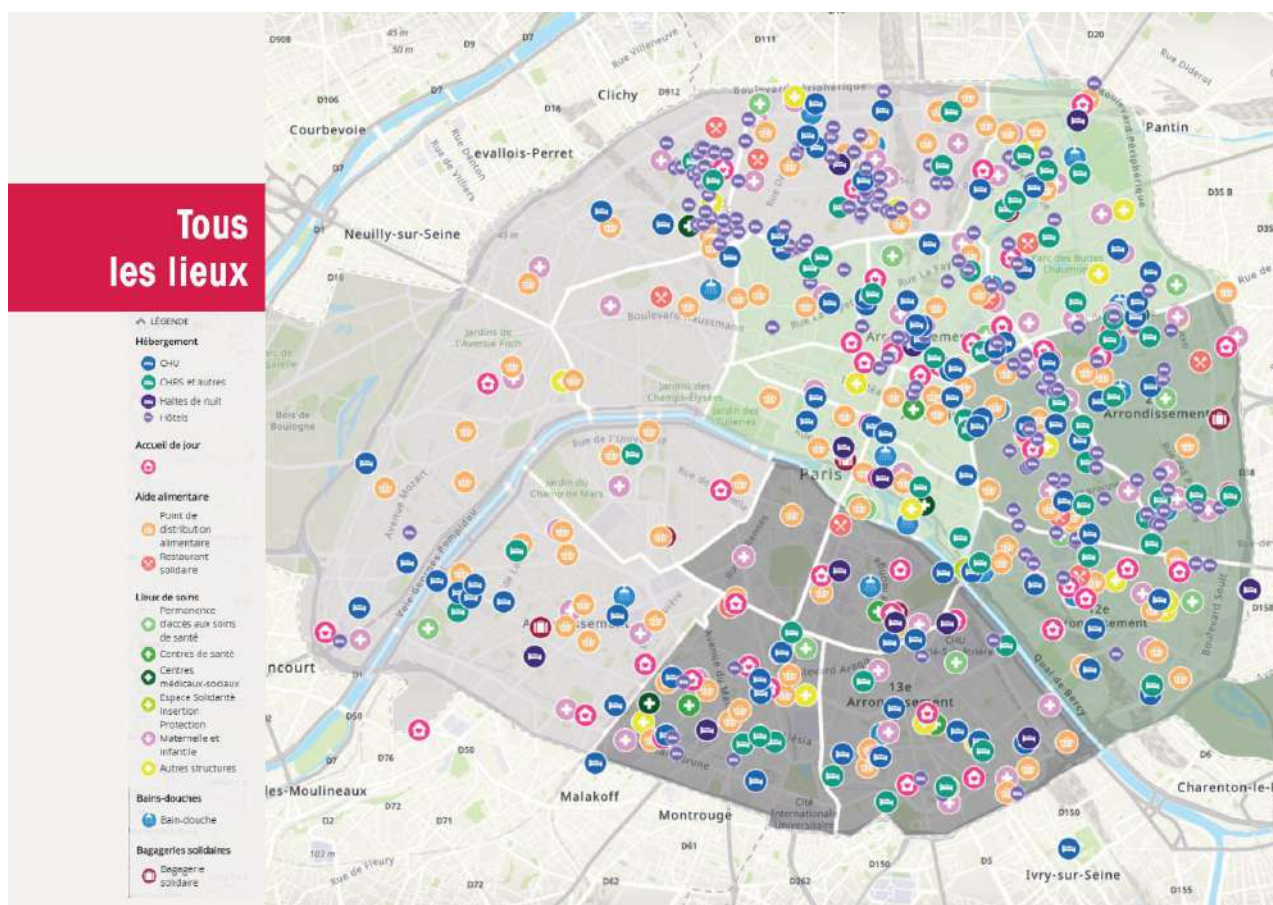


⇒ Chiffres clés :

- En 2018, les SSP ont accueilli près de 360 000 personnes
- 790 000 personnes ont bénéficié entre 2015 et 2018 d'aides municipales versées par le CASVP pour un montant de 750 M€

- Afin de simplifier les démarches d'accès aux aides facultatives de la Ville de Paris, le service numérique du CASVP permet désormais aux Parisien.ne.s d'accéder à une partie des aides facultatives qu'il sert, de suivre le statut de la demande et d'être informé des événements affectant leur dossier. Quel que soit leur lieu de résidence, ils ont désormais la possibilité de déposer une demande dans tous les services sociaux de proximité. Les usagers n'ayant pas finalisé leur demande d'aide sont relancés, notamment par SMS, et les durées de prestations ont été allongées pour éviter les ruptures de droit.

- **Le CASVP a également procédé à la simplification de ses dossiers de demande d'aide.** Les courriers envoyés dans le cadre de la prévention des expulsions ont été réécrits avec l'aide des usagers et une plaquette d'information sur les 10 réflexes à avoir en situation d'impayé a été éditée. La Ville a par ailleurs publié **les guides Solidarité à Paris et Réfugiés**, qui référencent les différents dispositifs en matière **d'hébergement, d'aide alimentaire, d'accès aux droits, aux soins, etc., et sont distribués aux professionnels et aux usagers.**

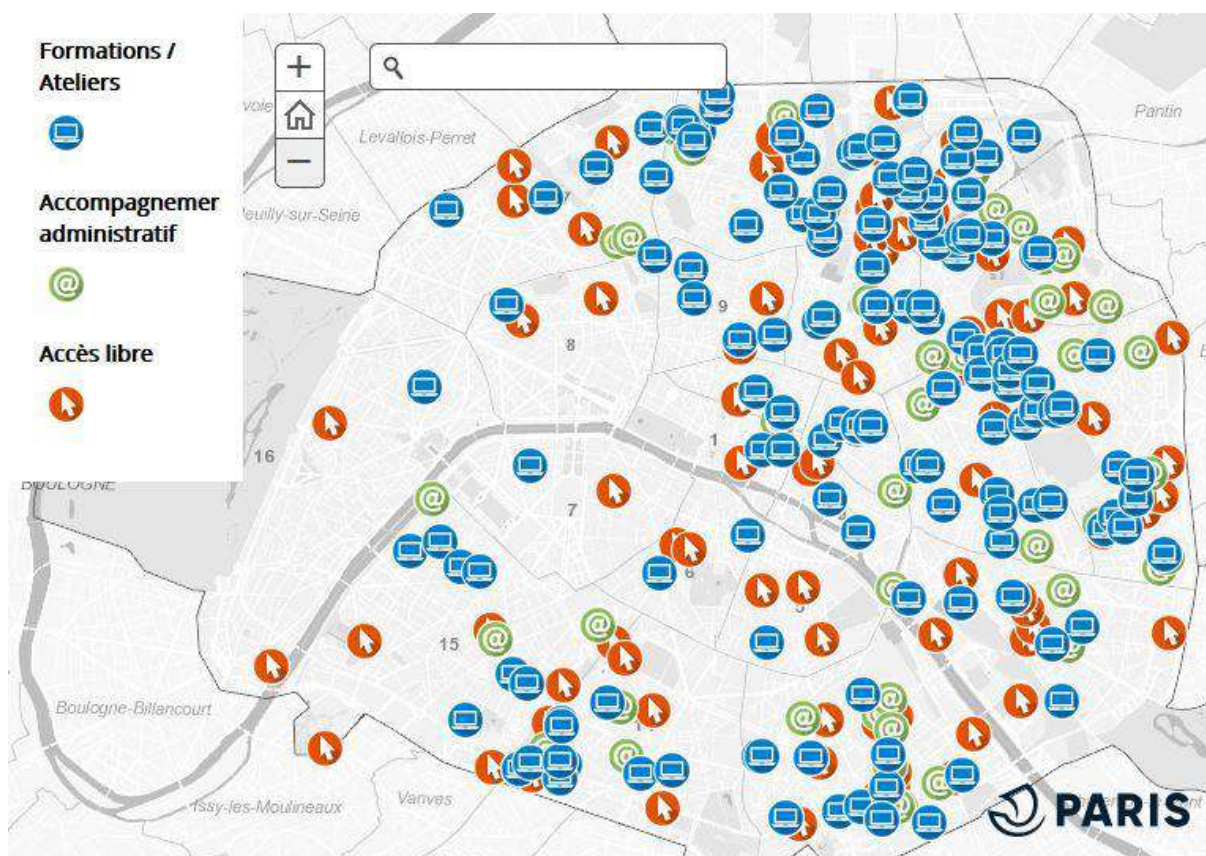


Focus : La stratégie parisienne d'inclusion numérique

La promotion de l'accès aux droits passe également par le numérique.

C'est dans cette perspective que la Ville de Paris et ses partenaires (CAF, Pôle Emploi, CPAM, Mission locale) se sont engagés dans une stratégie parisienne de l'inclusion numérique avec pour objectif de **permettre à chacun d'avoir accès aux outils numériques (équipement et connexion) ainsi qu'à un usage autonome de ces outils, notamment pour réaliser ses démarches administratives.**

Un réseau parisien au maillage territorial serré permet désormais à tou.te.s les Parisien.ne.s d'avoir accès, au plus près d'eux, à un service correspondant à leurs besoins dans une des **288 structures municipales** (mairies d'arrondissement, bibliothèques et médiathèques) ou associatives partenaires.



Pour accompagner les publics dans leur utilisation des outils, **des espaces de facilitation numérique** sont désormais ouverts dans les 20 mairies d'arrondissement où des agents ont été formés à l'accompagnement aux démarches.

Des ateliers multimédias ont été développés dans les bibliothèques et les structures partenaires. Et le CASVP a développé des **Espaces numériques d'accès aux droits** dans chaque centre d'arrondissement pour accompagner les Parisien.ne.s dans leurs démarches.

Enfin, le site **Paris Espace Partagé et Solidaire (PEPS)**, lancé en 2018, permet aux travailleurs sociaux de proposer aux usagers de transmettre et retrouver leurs justificatifs ainsi qu'une liste de démarches traduite en 22 langues.

⇒ **Chiffres clés (2018) :**

- **33 928 démarches administratives ont été accompagnées par plus de 250 agents formés dans les 20 mairies d'arrondissement**
- **28 707 personnes ont été accueillies dans le cadre de l'assistance numérique proposée par 43 structures associatives**
- **2 290 personnes ont été accueillies lors de 971 ateliers proposés par 30 bibliothèques**



*Intervention de l'équipe de Reconnect dans le cadre du Plan d'Urgence Hivernal à Paris au gymnase Poliveau (5^e)
Crédits: Reconnect*

Prévenir, pour éviter que des
personnes ne se retrouvent à la rue

Axe 2. Prévenir, pour éviter que des personnes ne se retrouvent à la rue

Repérer les situations à risque, organiser les partages d'information permettant d'agir de manière proactive, adapter les actions de prévention aux spécificités des différents publics : des engagements forts ont été pris dans le cadre du Pacte pour prévenir les risques d'exclusion, notamment en matière d'accès au logement et de prévention des expulsions locatives, de prévention des situations de surendettement ou de prise en charge des problématiques de santé mentale. Des actions renforcées sont menées pour des publics particulièrement vulnérables, notamment chez les jeunes.

Engagement 2. Rendre l'accès au logement plus aisé et éviter la perte du logement

L'accès au logement et le maintien dans le logement sont des axes essentiels de la lutte contre la grande exclusion. Les actions mises en œuvre dans le cadre du Pacte visent à rendre le logement plus accessible et à aider les personnes à se maintenir dans leur logement, en travaillant notamment en profondeur et par des canaux multiples la prévention des expulsions locatives.

▶ **Action cadre : agir résolument pour prévenir les expulsions locatives**

Prévenir les expulsions constitue un axe majeur de la politique de prévention construite par le Pacte puisqu'il s'agit **d'aider les personnes à se maintenir dans leur logement pour qu'elles ne se retrouvent pas à la rue.**

La Charte départementale de prévention des expulsions locatives, qui prévoit notamment l'intervention auprès des locataires dès les premiers impayés de loyer, a été signée, la charte des mutations révisées, le Fonds de solidarité pour le logement (FSL) a été adapté et un important travail sur la diffusion des informations auprès des locataires et des bailleurs a été entrepris.

➤ Signature de la charte départementale de prévention des expulsions



Signée avec l'État en décembre 2017, la **Charte départementale parisienne de prévention des expulsions locatives prévoit la mise en œuvre progressive de 5 orientations déclinées en 24 actions**. A ce stade, 2/3 des actions sont en cours de réalisation ou réalisées, parmi lesquelles une étude sur le non recours aux dispositifs de prévention des expulsions menée par l'Observatoire

social de la DASES, l'amélioration des outils de communication (création d'un dépliant d'information et d'une affiche, révision du contenu des courriers adressés aux personnes afin qu'ils soient plus intelligibles, mise à jour du site Paris.fr...), la mise en place d'une journée d'information pour les acteurs de la prévention des expulsions (participation de 200 professionnel.le.s), l'intervention auprès des locataires du parc privé dès les premiers impayés de loyers, en partenariat avec l'Association Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) de Paris, l'intervention auprès des publics fragiles grâce à un partenariat étroit avec le groupement hospitalier universitaire Paris psychiatrie et neurosciences.

La mise en œuvre de la Charte se poursuit avec notamment un travail autour du recueil et de la diffusion de données statistiques, de la mise en place de commissions intégrant les acteurs locaux, de la mutualisation des bonnes pratiques des bailleurs sociaux, du traitement des situations de surendettement et de l'articulation des dispositifs entre eux. En termes de résultats, **on constate une baisse significative du nombre d'expulsions à Paris, contrairement à la tendance nationale.**

⇒ Chiffres clés :

- **30 % d'expulsions en moins sur les 10 dernières années alors que sur la même période au niveau national les expulsions ont augmenté de 46%**
- **Baisse de 11 % des expulsions entre 2017 et 2018**

➤ Diffusion des informations et sensibilisation des publics

Les améliorations portées par cette charte sont accompagnées d'un travail sur la diffusion des informations destinées aux locataires en situation d'impayé et aux bailleurs privés. **Un nouveau dépliant diffusé très largement a été élaboré et les courriers adressés par les services sociaux aux ménages ont été simplifiés.**

Ces documents sont le fruit d'un travail partenarial ayant mobilisé un groupe de personnes concernées et des professionnel.le.s de terrain. En outre, **la création d'une page internet de référence est en cours et vient compléter toutes les informations utiles disponibles sur Paris.fr.**

Mes contacts

Les services de médiation des rapports locatifs
Commission de médiation de Paris (COM)
10 rue de Valenciennes, 75013 Paris
01 42 52 12 00
1, rue Lavoisier - 75008 Paris

Médiateur des litiges locatifs dans le secteur social
10 rue de Valenciennes, 75013 Paris

Les services de la Commission de médiation des relations des bailleurs de prévention des expulsions locatives
10 rue de Valenciennes, 75013 Paris
01 42 52 12 00
1, rue Lavoisier - 75008 Paris

Mon bailleur

Mes autres contacts

Charte parisienne de prévention des expulsions locatives

VILLE DE PARIS

Logo of the French Republic

Logo of the Paris Region

Logo of the Paris Housing Office

Logo of ActionLogement

Logo of adil

Logo of AORIF

Logo of Banque de France

Logo of fapil

Logo of CP

Logo of UPI

drhl.lile-de-france.developpement-durable.gouv.fr
paris.fr/prevenir-expulsionslocatives

PRÉVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES LES 10 BONs RÉFLEXES

Je n'arrive plus à payer mes loyers...

J'ai reçu un courrier de mon bailleur et je n'ai pas l'argent...

Mon propriétaire veut vendre mon logement ?

H'attendez pas, il n'est jamais trop tard pour vous faire aider

QUELLE QUE SOIT VOTRE SITUATION ET À TOUT MOMENT, FACE À UN RISQUE D'EXPULSION LOCATIVE, IL N'EST JAMAIS TROP TARD POUR VOUS FAIRE AIDER.

Difficultés de budget ?

J'ai du mal à couvrir mon budget ou, équivalent

RÉFLEXE N°1
Je m'adresse aux services d'accompagnement social et budgétaire.

Dès le 1^{er} mois d'appel de loyer et de charges

RÉFLEXE N°2
Si mon bailleur refuse de payer mes loyers pour l'instant mais que mes difficultés et celles de mon bailleur sont graves.

RÉFLEXE N°3
Je m'adresse aux services d'accompagnement social pour négocier mes loyers.

Je suis en contact avec mon propriétaire

RÉFLEXE N°4
Je me renseigne sur les possibilités de médiation avec les experts sociaux, ils peuvent m'aider à négocier mes loyers.

La situation avec mon propriétaire est difficile ?

Mon propriétaire veut vendre son logement

RÉFLEXE N°4
Les services d'accompagnement juridique peuvent m'aider à venir à bout de mon propriétaire.

Je suis en contact avec mon propriétaire

RÉFLEXE N°5
Je me renseigne sur les possibilités de médiation avec les experts sociaux, ils peuvent m'aider à négocier mes loyers.

La procédure d'expulsion est engagée ?

J'ai reçu un commandement de payer remis par un bailleur de justice

RÉFLEXE N°6
Je contacte les services sociaux pour négocier ma dette de plus rapidement possible et éviter la procédure.

J'ai reçu un commandement de quitter les lieux remis par un bailleur de justice

RÉFLEXE N°6
Il n'est pas évident de payer une dette. Une solution peut régler ma dette et éviter des démarches compliquées. Je m'adresse aux services sociaux pour négocier ma dette.

J'ai reçu une saisie immobilière ou l'huissier est venu un huissier de justice

RÉFLEXE N°7
Je m'adresse rapidement au Tribunal de Paris pour éviter la procédure.

J'ai reçu une saisie immobilière ou l'huissier est venu un huissier de justice

RÉFLEXE N°7
Je m'adresse rapidement au Tribunal de Paris pour éviter la procédure.

Je n'ai pas quitté mon logement et j'ai reçu une convocation au commandement

RÉFLEXE N°9
Je me renseigne sur mes droits pour éviter ma situation de plus en plus difficile.

Je n'ai pas quitté mon logement et j'ai reçu une convocation au commandement

RÉFLEXE N°9
Je m'adresse rapidement au Tribunal de Paris pour éviter la procédure.

Je n'ai pas quitté mon logement et j'ai reçu une convocation au commandement

RÉFLEXE N°9
Je m'adresse rapidement au Tribunal de Paris pour éviter la procédure.

Mes contacts

Les services d'accompagnement social
10 rue de Valenciennes, 75013 Paris
01 42 52 12 00
1, rue Lavoisier - 75008 Paris

Les services d'accompagnement juridique
Agence départementale d'accompagnement au logement de Paris (ADLP, 75013 Paris)
10 rue de Valenciennes, 75013 Paris
01 42 52 12 00
1, rue Lavoisier - 75008 Paris

Commission de médiation des relations des bailleurs de Paris (COM)
10 rue de Valenciennes, 75013 Paris
01 42 52 12 00
1, rue Lavoisier - 75008 Paris

Commission de médiation des relations des bailleurs de Paris (COM)
10 rue de Valenciennes, 75013 Paris
01 42 52 12 00
1, rue Lavoisier - 75008 Paris

Commission de médiation des relations des bailleurs de Paris (COM)
10 rue de Valenciennes, 75013 Paris
01 42 52 12 00
1, rue Lavoisier - 75008 Paris

Affiche et dépliants adressés à plus de 200 partenaires pour une diffusion la plus large possible auprès des parisiens

Dans le cadre de cette action expérimentale financée par la Ville, la Caisse d'allocations familiales et l'État, l'obligation pour les bailleurs de signaler au Préfet les situations d'impayés au stade du commandement de payer permet depuis février 2019 à l'ADIL de Paris de proposer un diagnostic rapide et un accompagnement aux locataires concernés, réalisés par un juriste à même d'engager une démarche de médiation auprès des bailleurs le cas échéant.

La mise en place expérimentale de permanences en pieds d'immeuble entre juin et décembre 2016 pour informer les ménages des dispositifs d'aide au logement a fait l'objet début 2017 d'un bilan peu concluant. En effet, peu de locataires ont été touchés en dépit d'une forte mobilisation des partenaires, notamment des bailleurs sociaux, de la Caisse d'allocations familiales et des services sociaux.

C'est ainsi qu'a été mise en place dans le bus **Ma mairie mobile** une permanence de travailleurs sociaux à compter de janvier 2018, dans le but de **mieux détecter les situations complexes et de faciliter l'orientation des ménages vers le service social de proximité si un accompagnement social est nécessaire.**

En parallèle, à l'occasion de la livraison de logements sociaux et en fonction des besoins identifiés, sont mises en place des actions d'informations spécifiques auprès des habitants et locataires.

➤ **Révision de la charte des mutations et lancement de la première plateforme d'échange de logement social à Paris**

La nouvelle charte des mutations signée par la Ville, l'État, l'AORIF (Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France) et 19 bailleurs en septembre 2015 permet de **développer les mutations au sein des parcs sociaux, mais aussi inter-réservataires et inter-bailleurs.** Incités par la Ville de Paris, l'AORIF et 12 bailleurs métropolitains ont lancé en octobre 2018, la première plateforme d'échange de logement social à Paris. Les locataires peuvent échanger leur logement s'ils en veulent un plus petit, plus grand ou plus abordable.

➤ **Adaptation du règlement intérieur du Fonds de solidarité pour le logement (FSL)**

Le FSL de Paris permet d'allouer deux types d'aides financières :

- **des aides financières directes**, versées aux ménages en difficulté (FSL Habitat accès et maintien dans le logement, FSL Énergie)
- **des aides financières indirectes**, visant à financer des dispositifs d'accompagnement social lié au logement (ASLL) et à l'intermédiation locative (AML), mis en œuvre par des organismes partenaires conventionnés. Parmi ces dispositifs, « Louez solidaire et sans risque® », créé en 2007, permet de proposer des logements temporaires, captés dans le parc privé, principalement à des familles hébergées à l'hôtel au titre de l'aide sociale à l'enfance

Le règlement intérieur du FSL a été rénové en 2017 avec pour objectif la simplification et la lutte contre le non recours.

Le FSL Habitat est un outil incontournable de la prévention des expulsions : il permet de prendre en charge des dettes locatives pouvant aller jusqu'à 11 000 €, selon un plafond de ressources qui a été revalorisé au 1er mai 2019 (1 710 € par unité de consommation), et une intervention possible quel que soit le stade de la procédure (c'est-à-dire dès les premiers impayés et jusqu'à la veille d'une expulsion).

Depuis 2015, si les engagements financiers du FSL ont légèrement baissé (-0,7M€), le montant moyen des aides accordées au titre du maintien dans le logement a augmenté chaque année.

⇒ **Chiffres clés (2018) :**

- environ 30 M€ d'aides versées
- un montant moyen d'aides pour le maintien dans le logement de 3 420 €

➤ **Prise en charge des problématiques de santé mentale dans le logement, en lien avec les bailleurs sociaux**

Un dispositif d'expérimentation dans les 13^{ème} et 20^{ème} arrondissements, favorisant l'« aller-vers », a permis la création, en 2017, des **Équipes de Liaison Intersectorielle et d'Accompagnement entre Habitat et Soins (ELIAHS)**.

Composées d'un psychiatre, d'un travailleur social et d'un infirmier, ces équipes interviennent auprès des personnes en **difficultés psycho-sociales** signalées par les bailleurs sociaux avec pour mission d'accompagner et coordonner les soins et le suivi des personnes pour leur permettre de rester dans leur logement, tout en favorisant la coordination des acteurs et en apportant un soutien aux services de gestion locative des bailleurs.

⇒ **Chiffre clé : en 30 mois, 370 situations ont été prises en charge et ont abouti à moins de 1% d'expulsion effective**



Mission ELIAHS
Crédits: DASES

Compte tenu des résultats positifs, **le dispositif expérimental est maintenu** pour une troisième année dans les 13^{ème} et 20^{ème} et une troisième équipe a été mise en place dans le 19^{ème} arrondissement en septembre 2019.

En outre, **la Préfecture et la Ville de Paris mettent à disposition dix logements de leur contingent dans le cadre d'un dispositif de logements accompagnés pour l'inclusion des personnes souffrant de troubles psychiques**. Ce dispositif d'intermédiation locative vise à faciliter l'accès au logement ou le maintien dans le logement des personnes suivies par la psychiatrie et inscrites dans un parcours de soins.

▶ **Action cadre : rendre l'attribution des logements plus fluide et plus transparente pour tous**

L'harmonisation de la cotation de la demande de logements sociaux, qui doit permettre une sélection transparente des demandeurs de logement sociaux, a été initiée. Une action pour permettre le relogement rapide des femmes victimes de violence a été entreprise.

➤ **Harmonisation de la cotation de la demande de logements sociaux**

La Conférence du logement, chargée de définir des orientations et des objectifs notamment dans le domaine de l'attribution de logements sociaux, a adopté un document d'orientations le 12 juillet 2019, parmi lesquelles **la mise en œuvre d'une cotation harmonisée, partagée par l'ensemble des réservataires et des bailleurs**. La cotation permet de « noter » la demande de logement, d'en organiser le traitement et de la prioriser.

Elle est cependant dépendante du prochain **décret d'application de la loi Élan** qui fixera le cadre nécessaire à son instauration à Paris dans un contexte où actuellement, seule la Ville dispose, depuis 2014, d'un dispositif de cotation permettant de désigner les ménages candidats sur les logements relevant de son contingent.

➤ **Permettre un relogement rapide des femmes victimes de violences**

La Ville de Paris et l'État ont mobilisé leur contingent au profit de femmes victimes de violence. La modification de la grille de cotation pour l'accès à un logement social permet, par l'ajout d'un critère dans la cotation, l'attribution de logements à des personnes victimes de violences familiales à Paris, et une partie au sein d'une nouvelle résidence sociale ouverte en juillet 2015, comprend 25 logements et a accueilli depuis son ouverture 49 femmes et 35 enfants.

La Ville de Paris et ses partenaires soutiennent l'activité de différentes structures, comme un **centre d'hébergement de stabilisation géré par l'association Aurore**, qui comporte 17 logements permettant la mise à l'abri et l'accompagnement de femmes victimes de violences conjugales et familiales. En 2018, ce centre a hébergé 22 femmes et 20 enfants à temps plein et leur a proposé un accompagnement administratif et psychologique ainsi qu'un accompagnement aux soins et à la parentalité.

Par ailleurs, trois projets sont aujourd'hui en cours permettant d'ici fin 2021 d'ouvrir 145 places pour femmes victimes de violence.

⇒ **Chiffre clé** : 211 logements attribués à des personnes victimes de violences familiales



*Centre d'hébergement de stabilisation
géré par l'association Aurore*

Engagement 3. Mieux repérer les situations à risque ainsi que les publics vulnérables, et éviter les risques de rupture

Les actions de prévention mises en œuvre dans le cadre du Pacte consistent à **mettre en place des systèmes de repérage des situations à risque et de partage d'informations**, à **adapter nos dispositifs pour mieux prévenir les ruptures**, à **renforcer l'accompagnement des jeunes en situation de précarité et la prise en charge des personnes sortant de prison ou de l'hôpital**.

▶ Action cadre : mettre en place un système de repérage des situations à risques

La construction d'outils de référence communs pour les professionnels, la facilitation de la communication entre les institutions, le travail avec les entreprises pour repérer les situations fragiles, le suivi rapproché de certains publics vulnérables, permettent d'agir en amont et de prévenir les risques de rupture de parcours.

➤ **Élaboration d'un guide des bonnes pratiques pour les acteurs intervenant sur l'espace public**

Depuis 2015, un comité de pilotage des interventions de terrain travaille à l'élaboration d'un **guide des bonnes pratiques**. L'enjeu est de concilier des points du droit parfois contradictoires, entre occupation de l'espace public, liberté de circulation et droits des personnes, et de coordonner les différents services amenés à intervenir sur l'espace public : l'Unité d'Assistance aux Sans-Abris (UASA), la Direction de la Propreté et de l'Eau (DPE), la Direction des Espaces Verts et de l'Environnement (DEVE), la Direction de la Prévention, de la Sécurité et de la Protection (DPSP). Un document rassemblant les bonnes pratiques de repérage des situations et d'intervention et le cadre juridique des interventions dans la rue est en cours de publication.

➤ **Mise en place d'outils permettant un contact facilité entre institutions pour traiter des situations complexes et/ou urgentes**

Un circuit de saisine des services sociaux de la Ville de Paris par les pompiers de la Brigade de sapeurs-pompiers de Paris, souvent sollicités pour des situations qui relèvent plus de la détresse sociale, a été mis en place. Le dispositif est monté en charge à compter de juin 2017 et ce sont environ 60 situations qui ont été signalées par les sapeurs-pompiers et auxquelles le bureau des services sociaux a répondu en 2018. **Les problématiques rencontrées concernent la santé, la perte d'autonomie et les problèmes d'hygiène du logement**. Une rencontre annuelle est organisée entre la Brigade et les intervenants sociaux pour faire le bilan du dispositif et des améliorations à apporter à l'échange d'information.

➤ En entreprise, prévenir les situations de paupérisation des salariés

Un groupe de travail « **Pauvreté en entreprise** » réunissant une cinquantaine d'entreprises a été mis en place, pour élaborer une **charte de prévention des situations de paupérisation des salariés par la Fondation agir contre l'exclusion (FACE) - Paris**. Le groupe de travail a créé un kit permettant d'outiller les entreprises confrontées aux problématiques de pauvreté de leurs salariés et un site internet dédié a été lancé.



<https://pauvrete-entreprise.fr>

Focus : 10 engagements en faveur de la prévention de la pauvreté en entreprise

CHARTRE



10 ENGAGEMENTS

EN FAVEUR DE LA PREVENTION DE LA PAUVRETE EN ENTREPRISE

Pour dire non à la pauvreté des personnes au sein de nos entreprises, nous nous engageons à :

SENSIBILISER

1. **Sensibiliser et former nos dirigeant.e.s et nos managers, nos collaborateurs.trices RH, nos représentant.e.s du personnel** aux situations de vulnérabilité économique rencontrées par certain.e.s de nos salarié.e.s. L'enjeu est l'appropriation de ce sujet sociétal par tous les acteurs sur le lieu de travail pour agir à la fois sur les champs professionnel, social et privé.
2. **Informers l'ensemble de nos collaborateurs.trices** sur notre engagement en faveur de la prévention des situations de pauvreté et sur les mesures d'accompagnement dédiées.

AGIR

3. **Nommer un.e référent.e** en charge de la coordination des acteurs et des mesures de prévention et de traitement des situations de vulnérabilité économique en entreprise.
4. **Réaliser et partager un diagnostic sur les risques de pauvreté** portant sur les personnes évoluant au sein de nos entreprises, y compris sur ces risques au sein de leur foyer.
5. **Renforcer, outiller et mobiliser les acteurs du dialogue social** sur la thématique de la pauvreté en entreprise afin d'en faire un objet permanent du dialogue social.
6. **Mettre en place des actions concrètes** de prévention et de traitement des situations de pauvreté ; de prévention des risques de désinsertion sociale et professionnelle et ce en coordination avec les partenaires identifiés de notre environnement et de nos territoires. Et plus précisément :
7. **Prévenir la désinsertion sociale et professionnelle** compte-tenu des évolutions du monde du travail, en formant nos collaborateurs.trices ; en adaptant et en faisant évoluer tant les postes de travail au sein de l'entreprise que les mentalités et la culture d'entreprise.
8. **Créer ou renforcer les liens avec le territoire et les services proposés par les collectivités territoriales**, par les institutions, pour toute aide ou mesure concernant les champs sanitaire, social, culturel et sportif dont pourraient bénéficier les personnes en situation de pauvreté.

COMMUNIQUER

9. **Partager et communiquer** notre plan d'actions de prévention de la pauvreté à l'interne comme à l'externe de l'entreprise.
10. **Nous engager à mutualiser les bonnes pratiques** au sein d'une plateforme dédiée, puis, éventuellement, par l'intermédiaire d'une future cellule de veille.



▶ Action cadre : adapter nos dispositifs pour mieux prévenir les ruptures

Accompagner les personnes en risque d'exclusion bancaire ou en difficulté pour payer les factures d'eau ou d'électricité permet **d'éviter le basculement dans la grande précarité.**

➤ Éviter l'exclusion bancaire en intensifiant l'intervention en amont de la saisine de la commission de surendettement de la Banque de France

En complément de l'intervention des services sociaux, **le Crédit municipal de Paris et l'association Crésus Ile-de-France mènent depuis plusieurs années des actions en direction des publics rencontrant des difficultés financières.**

Ainsi, ces 2 organismes proposent aux ménages des conseils de gestion budgétaire pour prévenir les situations de surendettement, un accompagnement à la saisine de la commission du surendettement de la Banque de France ainsi que dans la mise en œuvre de ses décisions. Pour compléter les accompagnements individuels, Crésus Ile-de-France met en place des ateliers collectifs d'éducation budgétaire et bancaire, dont l'activité est en progression.

Ces deux opérateurs, ainsi que Nouvelles Voies, ont été labellisés par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) « Points conseil budget » (PCB) dans le cadre d'une expérimentation lancée en 2016. Pour 2020, **la généralisation des PCB en tant que structure d'accueil inconditionnel dont les objectifs sont désormais de prévenir le surendettement et de favoriser l'éducation budgétaire, associé à un financement par l'État, permettra de développer encore davantage l'action jusqu'alors soutenue et financée par la Ville (un appel à manifestation d'intérêt est en cours).**

⇒ Chiffres clés :

- 15 598 rendez-vous Crédit Municipal et Crésus Ile-de-France
- 3 094 personnes reçues dans le cadre de 720 ateliers de Crésus Ile-de-France

➤ Identifier les personnes qui éprouvent de manière récurrente des difficultés à payer leurs factures d'électricité

Le FSL - Énergie, dont la gestion est déléguée au Centre d'action sociale de la Ville de Paris, intervient en amont pour **éviter une coupure de la fourniture d'énergie et faciliter l'apurement de la dette vis-à-vis du fournisseur d'énergie.**

En outre, il convient de rappeler l'action menée par l'**Agence parisienne pour le climat** qui, grâce aux conseillers info énergie, **informe et conseille, notamment sur la maîtrise de l'énergie et la réduction des dépenses**. Leur action est individuelle mais également collective par la mise en place d'ateliers de sensibilisation aux éco-gestes eau et énergie dans le logement.

⇒ **Chiffre clé (2018) : 3 M€ versés à plus de 12 000 ménages par le FSL - Énergie**

Le FSL intervient également pour soutenir les ménages en difficultés, par le biais du **FSL Eau (dette d'eau sur compteur individualisé) ou du FSL Habitat par la prise en charge des dettes locatives incluant les charges d'eau**. Ce dispositif est complémentaire des aides facultatives délivrées par le CASVP.

⇒ **Chiffre clé (2018) : 372 533 € versés à 2 047 ménages par le FSL Habitat pour les dépenses d'eau**

▶ **Action cadre : prévenir pour mieux accompagner les jeunes en situation de précarité**

Une action volontariste à destination des jeunes est mise en œuvre, à travers l'adaptation des dispositifs qui leur sont destinés et le renforcement de leur accompagnement, notamment pour ceux qui sont confiés à l'aide sociale à l'enfance (ASE).

➤ **Mieux coordonner et faire connaître les différents dispositifs destinés aux jeunes en situation de précarité et renforcer leur accompagnement par les services sociaux**

L'action du **Fonds d'aide aux jeunes parisiens (FAJP)** a évolué pour adapter les aides à destination des jeunes les plus précaires et répondre plus efficacement à la finalité d'insertion du FAJP : développement de l'aide à la formation pour les moins diplômés et de l'aide au permis de conduire comme vecteur d'insertion professionnelle et sociale, encadrement des aides à la vie quotidienne et mise en place de relais de prise en charge sociale.

En parallèle de cette action, **la Ville de Paris soutient l'action de la Mission locale de Paris qui accueille et accompagne tous les jeunes Parisien.ne.s de 16 à 25 ans**, notamment les jeunes les plus en difficulté, dans leur parcours d'insertion professionnelle.

Focus : le projet Dynamique insertion professionnelle au bénéfice des jeunes les plus en difficulté

Dans le cadre d'un co-financement Ville de Paris et Fonds social européen, l'action « Dynamique Insertion Professionnelle » menée par la Mission locale de Paris vise à soutenir des jeunes âgés de 16 à 25 ans, orientés par les associations de prévention spécialisée parisiennes ou un service d'ASE.

L'accompagnement proposé par la plateforme Dynamique Insertion Professionnelle se déroule en quatre phases :

- **le repérage du public lors de permanences et d'informations collectives ou individuelles dans les locaux de l'ASE**, sur l'un des sites de la Mission locale ou dans le cadre d'actions « hors les murs » avec les associations de prévention spécialisées
- **le diagnostic par une double évaluation professionnelle et sociale** et la définition d'un **plan d'action personnalisé formalisé** par la signature d'un contrat
- **l'accompagnement adapté dans le cadre d'entretiens individuels et d'ateliers thématiques**
- **la consolidation dans l'emploi ou la formation** par l'accompagnement et le suivi régulier d'un conseiller

La plateforme offre un accompagnement qui tient compte de la spécificité des parcours de vie. Elle se caractérise par la flexibilité des réponses apportées, la disponibilité et la réactivité des conseillers ainsi que par l'accompagnement physique dans les démarches d'insertion. L'accompagnement personnalisé est prévu pour une durée de six mois avec une possibilité de reconduction d'une période de six mois. Enfin, six mois après la sortie de la plateforme, un suivi est envisagé afin d'éviter toute rupture de parcours.

⇒ **Chiffres clés (2017-2018) :**

- **659 jeunes accompagnés par la plateforme Dynamique Insertion Professionnelle**
- **55% des jeunes n'avaient aucun diplôme à leur entrée dans le dispositif**
- **54% des jeunes avaient un emploi, une formation ou la Garantie jeune à leur sortie du dispositif**

Des actions de lutte contre le décrochage institutionnel sont également entreprises en direction des jeunes Parisien.ne.s les plus vulnérables : lutte contre le décrochage scolaire, accès aux services sociaux, accès aux soins, notamment dans le champ de la santé mentale.

⇒ **Chiffres clés (2018) :**

- 4 313 jeunes ont bénéficié d'une action santé à la Mission locale
- 340 jeunes ont été orientés vers les services sociaux de proximité
- 1 969 jeunes en Garantie jeune ont ouverts leurs droits à la CMU-C grâce à un partenariat avec la CPAM

Focus : L'accompagnement des jeunes confiés à l'ASE par le développement de contrats jeunes majeurs

Les constats réalisés lors de l'élaboration du Pacte montraient que **beaucoup de jeunes en situation de rue sortaient de l'ASE dès leurs 18 ans révolus.**

La collectivité parisienne a élaboré, en partenariat avec les acteurs parisiens, un **schéma départemental de prévention et de protection de l'enfance 2015-2020** et les services de l'ASE de Paris ont été réorganisés pour développer une approche préventive tout au long du parcours de l'enfant.

Paris a créé en octobre 2015 le **Service éducatif jeunes majeurs** pour prendre en charge les jeunes sortants de l'ASE de 18 à 21 ans et garantir la continuité de leur accompagnement.

⇒ **Chiffre clé : 1 300 jeunes bénéficient actuellement du Service éducatif jeunes majeurs**

Paris soutient et développe par ailleurs des **actions de parrainage** qui peuvent bénéficier à la fois à des enfants et jeunes adolescents dans une dimension de lien social et affectif - un « parrain » ou une « marraine » bénévole s'engage à soutenir et accueillir un après-midi par semaine, un week-end ou pendant les vacances des enfants ou adolescents placés ou en difficulté dans leur famille - mais également à des adolescents plus âgés ou des jeunes majeurs dans une perspective d'accompagnement vers l'autonomie et l'insertion professionnelle. Un bénévole, professionnel en activité ou retraité, partage son expérience et/ou son réseau avec un jeune.

⇒ **Chiffre clé : 382 jeunes parrainés depuis 2016**

L'accompagnement vers l'emploi des jeunes bénéficiant d'une mesure de protection de l'enfance fait l'objet d'un dispositif dédié : **la plateforme Dynamique Insertion Professionnelle portée par la mission locale** (cf. focus supra).

▶ **Action cadre : améliorer la prise en charge des sortants d'institution (prison, hôpital) pour prévenir les ruptures**

Des actions sont entreprises en direction des personnes sortant de prison ou de l'hôpital afin que ces difficultés de parcours ne condamnent pas à une rupture définitive.

➤ **Améliorer la prise en charge des sortants de prison pour éviter les ruptures de parcours**

La Ville de Paris et ses partenaires, dont notamment la Mission locale, soutiennent et mettent en œuvre plusieurs dispositifs d'accompagnement vers l'insertion ou la réinsertion professionnelle des **sortants de prison**. Ces dispositifs permettent de **favoriser les interventions en milieu fermé pour préparer la sortie ou en milieu ouvert pour mettre en place un accompagnement renforcé de ces publics une fois libérés dans le cadre d'une sortie sèche ou d'un aménagement de peine.**

La Ville de Paris soutient les interventions de 3 conseillers Mission locale auprès des publics parisiens placés sous main de justice âgés de 16 à 25 ans afin de préparer la sortie de détention ou accompagner ces publics suivis en milieu ouvert, en lien avec les conseillers pénitentiaires d'insertion et de probation du service pénitentiaire de Paris.

⇒ **Chiffres clés :**

- **Depuis 2016, 861 jeunes rencontrés en détention et environ 2 400 entretiens réalisés**
- **473 jeunes accompagnés en milieu ouvert**

La Ville de Paris soutient par ailleurs des dispositifs d'insertion par l'emploi ou d'accompagnement vers l'emploi des personnes placées sous mains de justice :

- **Les chantiers d'insertion portés par l'association FAIRE**, en partenariat avec la Direction des Espaces Verts et de l'Environnement (DEVE), proposent ainsi au public suivi par le service pénitentiaire d'insertion et de probation de Paris, très précarisé ou éloigné de l'emploi, une activité professionnelle ainsi qu'un accompagnement socioprofessionnel et des activités de remobilisation, notamment par la culture
- **Le projet « Nouvelle chance » porté par l'association Fondation Jeunesse Feu Vert** en lien avec les services de la Protection judiciaire de la jeunesse et les éducateurs des clubs de prévention spécialisée s'adresse lui plus spécifiquement aux jeunes impliqués dans des pratiques de trafic de stupéfiants et les accompagne pour les orienter vers le monde du travail
- La Mission locale anime aussi **la plateforme « Passerelle vers le monde professionnel »** qui accompagne vers l'insertion professionnelle des mineurs âgés de 16 à 21 ans suivis par la Protection judiciaire de la jeunesse

- Enfin l'**association Justice 2ème Chance (J2C)** accompagne vers l'emploi des personnes sous main de justice, sans condition d'âge, sous mesure judiciaire (bracelet électronique, semi-liberté, contrainte pénale, etc.).
 - ⇒ **Chiffre clé** : 51 personnes prises en charge dans le cadre des chantiers d'insertion depuis 2015
- **Faciliter l'accès à l'emploi des publics vulnérables et des publics sortant de dispositifs (prison, hôpital, ROM Civic, ...)**

Chaque année, une convention d'objectif et de moyen (CAOM) est signée entre la Ville de Paris et l'État. Elle fixe leurs engagements réciproques en termes d'accès aux Parcours emplois – compétences (PEC), nouveau dispositif d'insertion professionnelle déployé en remplacement des contrats aidés, et d'aides à l'accès à des contrats à durée déterminée d'insertion dans les structures d'insertion par l'activité économique. **Cette convention vise à faciliter un parcours d'insertion adapté aux besoins des bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA).**

La Ville de Paris s'est engagée résolument et a recruté plus de 420 jeunes en emplois d'avenir en les positionnant sur des métiers offrant la possibilité d'un recrutement au sein de la collectivité parisienne. Elle a aussi recruté plus de 1 100 salariés en contrats d'accompagnement vers l'emploi.

Elle a par ailleurs pris de nouvelles dispositions permettant aux seniors de poursuivre leur contrat unique d'insertion jusqu'à faire valoir leur droit à la retraite. Plus globalement **la Ville a engagé un travail d'anticipation des fins de contrat. La RATP engage, elle, chaque année, entre 500 et 600 personnes en contrat d'accompagnement à l'emploi.**

- ⇒ **Chiffre clé** : entre 2015 et 2018, ce sont plus de 6 500 contrats ou conventions qui ont été signés

L'action « Romcivic » portée par l'association « les enfants du Canal » a pour objectif l'insertion et l'accès à la citoyenneté de jeunes volontaires roumains et bulgares. Les volontaires interviennent dans les structures telles que les Espaces Solidarité Insertion familles en renforcement d'actions existantes et notamment pour assurer un accompagnement physique des familles vers les démarches administratives, l'accès aux soins et le soutien à la scolarisation.

- ⇒ **Chiffre clé** : Depuis 2013, 200 jeunes issus des bidonvilles ont pu effectuer une mission de service civique

Intervenir, pour apporter
des solutions efficaces aux situations de
rue, dans le respect des droits
fondamentaux des personnes

Axe 3. Intervenir, pour apporter des solutions efficaces aux situations de rue, dans le respect des droits fondamentaux des personnes

L'amélioration des réponses apportées aux personnes en situation de rue, aussi bien en termes quantitatif que qualitatif, passe par une meilleure organisation des interventions de terrain, une augmentation et une amélioration des dispositifs d'hébergement, d'aide alimentaire, de prise en charge médico-sociale, avec une attention particulière accordée aux situations particulières des femmes et des familles.

Engagement 4. Mieux piloter nos interventions de terrain

Pour pouvoir intervenir de manière efficace et pertinente auprès des personnes en situation de rue, il fallait commencer par revoir l'organisation et l'articulation des différents modes d'intervention de terrain, coordonner les services et établir des règles d'intervention communes à l'ensemble des acteurs. Des diagnostics locaux ont aussi permis de prendre en compte la spécificité de certains territoires, comme les bois ou les zones de gare.

▶ **Action cadre : améliorer le pilotage des interventions de terrain auprès des personnes en situation de rue**

Les acteurs qui interviennent au quotidien sur le terrain pour venir en aide aux personnes en situation de rue sont nombreux. **Mieux coordonner leur action, c'est prendre en compte la diversité des problématiques rencontrées par les personnes en situation de rue.** C'est aussi agir plus efficacement et « éviter de tout recommencer à zéro à chaque fois ».

➤ **Un référentiel des bonnes pratiques a été travaillé par l'ensemble des acteurs de terrain.**

Ce référentiel publié début 2020 permet d'identifier l'ensemble des intervenants, qu'ils agissent au quotidien sur le terrain ou qu'ils soient chargés d'en coordonner les actions.

Il précise également le cadre juridique dans lequel chacun agit. Conçu comme un document ressource, il comprend des **fiches actions** qui permettent de rappeler le cadre d'intervention en fonction des situations rencontrées et permet par exemple de reconnaître et de traiter des situations complexes (refus de contact, absence de demandes).

Outre les acteurs de terrain, ce référentiel sera partagé avec d'autres services qui interviennent sur l'espace public : **la Direction de la propreté et de l'eau (DPE), celle des espaces verts (DEVE) ou encore de la prévention, de la sécurité et de la protection (DPSP).**

➤ **La coordination des maraudes a été réformée**

La coordination des maraudes a été réformée avec un triple objectif : développer une meilleure connaissance des personnes en situation de rue, réduire les zones blanches qui échappaient au maillage et au passage des maraudes, mieux coordonner l'intervention de chaque acteur avec comme objectif majeur la sortie des personnes de la rue.

Les maraudes à Paris, ce sont :

- **13 Maraudes d'Intervention Sociale (MIS) :** Les maraudes d'intervention sociale (MIS) ont pour mission de créer un lien social dans la durée et au rythme de la personne, dans la perspective de les accompagner vers les dispositifs d'accueil et d'insertion de droit commun. Les MIS sont composées de travailleurs sociaux professionnels (parfois également de bénévoles) et proposent un accompagnement social en fonction des besoins et demandes de la personne, qui s'appuie sur un réseau de partenaires sociaux et médicaux.
- **4 Maraudes d'Évaluation et d'Orientation (MEO) :** Les maraudes d'évaluation et d'orientation sont des maraudes institutionnelles qui interviennent sur tout Paris avec l'objectif de pouvoir proposer une orientation immédiate à la personne sans mise en place d'un accompagnement social.
- **11 Maraudes Spécialisées (MS)* :** Les maraudes spécialisées ont pour mission de prendre en charge dans la durée un public spécifique (personnes en situation d'exil, familles avec enfants, etc.)
- **40 Maraudes Bénévoles environ (MB)* :** Les maraudes bénévoles ont pour mission de créer un lien social avec les personnes à la rue. Elles peuvent également parfois répondre à des besoins de première nécessité (distribution alimentaire notamment).

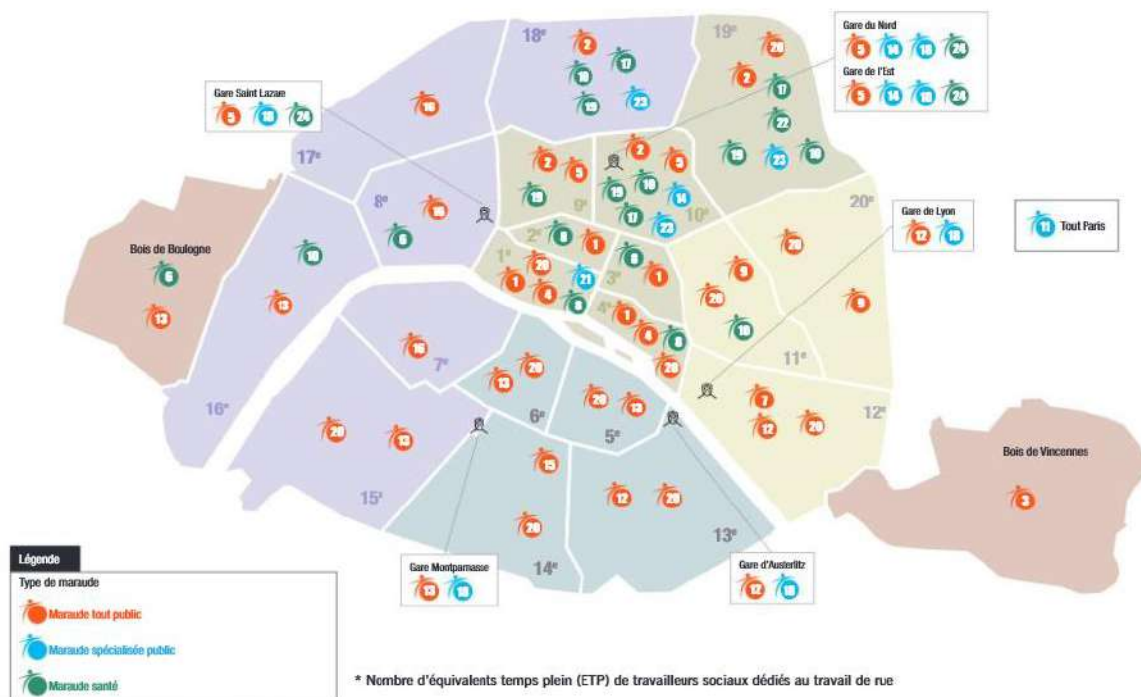
* Ces chiffres ne sont pas exhaustifs

Depuis 2016 la coordination des maraudes parisiennes a été confiée au **Samusocial de Paris**. Découpée en quatre zones, en lien avec les quatre directions sociales des territoires de la DASES, la coordination des maraudes a notamment en charge la coordination opérationnelle des interventions autour des personnes sans-abri, l'animation du réseau des acteurs institutionnels et associatifs, le conseil et l'expertise auprès de ces derniers.

Cette coordination a permis de **renforcer la cohérence d'action de l'ensemble des maraudes intervenant sur le territoire parisien**. Des réunions de coordination de maraudes sont ainsi régulièrement organisées pour échanger sur les situations rencontrées et proposer les solutions les plus adaptées. Ce travail de coordination a été approfondi sur les maraudes d'intervention sociale pour lesquelles des indicateurs ont été harmonisés, à la fois sur l'activité des maraudes et sur la situation des personnes rencontrées.

Forte des résultats de la Nuit de la Solidarité mais aussi des enquêtes réalisées par la coordination des maraudes, **leur couverture spatiale et temporelle sera améliorée début 2020**.

Les maraudes d'intervention sociale et spécialisées parisiennes



➤ **La coordination des Services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) parisiens¹ a été renforcée**

Jusqu'au 1^{er} avril 2019, les missions du SIAO parisien étaient confiées à deux opérateurs : un opérateur chargé de l'hébergement d'urgence et un opérateur chargé de l'insertion. Conformément à l'article L. 345-2 du code de l'action sociale et des familles, **les deux équipes du SIAO 75 ont engagé dès 2016 une dynamique de rapprochement selon une feuille de route qui prévoit le renforcement de leur collaboration et le développement de différentes formes d'animation et de soutien aux acteurs.**

Le but est de **favoriser l'interconnaissance des acteurs de la lutte contre les exclusions**, l'échange de pratiques, la réflexion et l'émergence de perspectives de travail ou d'actions nouvelles à développer. Depuis le 1^{er} avril 2019, les deux services du SIAO de Paris ont fusionné, leur gestion étant confiée au Samusocial de Paris.

➤ **Les zones de gares ont fait l'objet d'une coordination renforcée**

Parce que les gares sont traditionnellement et dans toutes les villes des lieux qui concentrent des problématiques spécifiques en matière de grande exclusion, leurs spécificités ont fait l'objet d'une **coordination renforcée**.

Afin d'améliorer la connaissance par l'ensemble des acteurs de la situation des zones de gare, la SNCF et la FAS Ile-de-France ont organisé des **diagnostics locaux autour de chaque gare parisienne** à rythme régulier (2 par an et par gare). Les agents de la SNCF ont également été sensibilisés et formés aux problématiques de la grande précarité.

¹ Article L345-2 du code de l'action sociale et des familles

« Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'Etat, 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, dans les conditions définies par la convention conclue avec le représentant de l'Etat dans le département prévue à l'article L. 345-2-4. Ce dispositif fonctionne sans interruption et peut être saisi par toute personne, organisme ou collectivité. »

Focus : maraude interdisciplinaire autour des gares

La maraude interdisciplinaire "**Maquero**" (composée d'un-e travailleur-euse social-e, d'un-e psychologue et d'un-e infirmier-e psychiatrique) mise en place par l'association Aux Captifs La Libération autour des Gares du Nord, **de l'Est et Saint-Lazare** a permis d'améliorer le repérage de la souffrance psychique et des troubles mentaux des personnes sans abri, de faciliter l'accès aux soins, aux droits et à l'hébergement de ces publics les plus éloignés des dispositifs et aux problématiques complexes et multiformes. Elle a favorisé, avec les partenaires présents sur le territoire, un **traitement coordonné** de ces situations qui nécessitent une intervention pluridisciplinaire et partenariale. L'équipe est parvenue à mettre en place un type d'accompagnement innovant et une démarche de décloisonnement des pratiques sanitaires et sociales.

Après une expérimentation de deux ans, ce dispositif a été étendu aux **gares de Lyon, d'Austerlitz et de Montparnasse**, grâce à l'intervention d'une autre équipe de maraude interdisciplinaire portée par l'association Oppelia-Charonne.



*Maraude interdisciplinaire « Maquero »
Crédits: Ville de Paris*



Chiffres clés :

- Environ 70 équipes de maraude à Paris
- 34 077 rencontres en maraudes par les équipes du Samusocial de Paris en 2019
- 1 300 agents de la SNCF formés aux problématiques de la grande précarité

Engagement 5. Mieux répondre aux besoins des personnes en situation de rue

Intervenir auprès des personnes en situation de rue, c'est d'abord **répondre à leurs besoins fondamentaux : leur permettre de se nourrir, se laver, se reposer**. C'est aussi veiller à leur prise en charge sanitaire et sociale en prenant en compte la spécificité de leurs difficultés ou pathologies.

▶ **Action cadre : répondre aux besoins fondamentaux des personnes en situation de rue**

L'aide alimentaire a été réorganisée, le nombre de restaurants et bagageries solidaires a significativement augmenté, des accueils de jour et des haltes de nuit ont été créés afin d'être en mesure de répondre dans les plus brefs délais aux besoins fondamentaux des personnes.

➤ **Aide alimentaire**

Paris compte plus de **120 points de distribution alimentaire**. C'est pourquoi il était important de pouvoir disposer d'une vision globale, tant des besoins à couvrir que des évolutions possibles de l'offre. Pour ce faire, l'instance de pilotage de l'aide alimentaire a été réactivée avec la mise en place d'un comité de pilotage annuel coprésidé par l'État et la Ville.

Cette coordination renforcée a permis :

- **le rééquilibrage de l'offre** et sa continuité tous les jours de la semaine et tout au long de l'année avec un effort particulier pour assurer une continuité estivale de la distribution alimentaire
- **la mise en place de distributions alimentaires** pour faire face à l'arrivée de personnes en exil (distribution Porte de la Villette et Porte de la Chapelle notamment)
- **l'adaptation de l'offre alimentaire aux différents publics**, avec notamment le développement de l'aide alimentaire pour les familles. Parallèlement, des aménagements ont été financés pour permettre à plus de familles de faire la cuisine directement dans leur centre d'hébergement ou dans des cuisines partagées (cf. focus ci-dessous)
- **une meilleure articulation entre la lutte contre le gaspillage alimentaire et les projets d'aide alimentaire**

Ce travail partenarial a également permis de formaliser deux documents structurants pour les acteurs de l'aide alimentaire :

- **une charte des valeurs** travaillée par les acteurs de l'aide alimentaire
- **un guide à l'usage des intervenants** distribuant de l'aide alimentaire sur l'espace public parisien

Parallèlement, **le nombre de restaurants solidaires a doublé, passant de 6 à 12.** Gérés par le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris, ils représentent une amélioration considérable de l'offre d'aide alimentaire, puisqu'il s'agit d'une offre de restauration assise et de qualité, et permettent de servir **600 000 repas par an.**

Des espaces dédiés aux familles, notamment celles hébergées à l'hôtel, ont été prévus dans le restaurant solidaire Pali-Kao qui se trouve dans le 20^{ème} arrondissement.

⇒ **Chiffre clé : 4,6 millions de repas distribués chaque année**



*Restaurant solidaire Pali-kao
Crédits: CASVP*

Focus : L'appel à projet « Alimentation pour tous »

Lors de l'édition 2017 du Budget participatif, **12 000 Parisien.ne.s** ont voté pour le projet « Alimentation pour tous, l'alimentation et les cuisines en partage », qui prévoit une enveloppe de 1.500.000 euros d'investissement afin de favoriser le développement de cuisines partagées et de soutenir la mise en place de modèles innovants de solidarité alimentaire et de lutte contre le gaspillage dans les quartiers populaires.

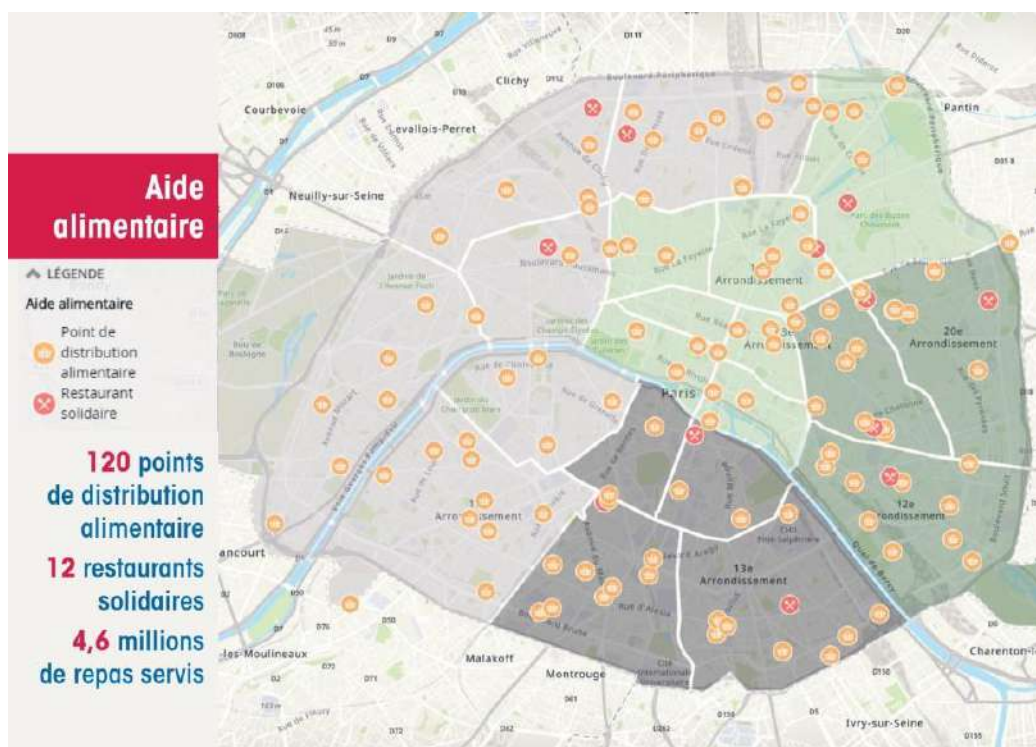
Deux types de projet ont été soutenus :

- Des cuisines partagées favorisant le lien social et permettant l'accueil de personnes en situation de précarité

De nombreux publics en situation de précarité, dont des familles hébergées à l'hôtel, n'ont en effet pas la possibilité de cuisiner elles-mêmes leur repas. Pour s'assurer de la pertinence des projets retenus, des familles concernées ont participé au comité de sélection des projets. C'est ainsi que huit projets de cuisines partagées ont été retenus. Par exemple, le Palais de la Femme va réaliser des aménagements pour ouvrir ses cuisines à des personnes hébergées dans les hôtels du Samusocial.

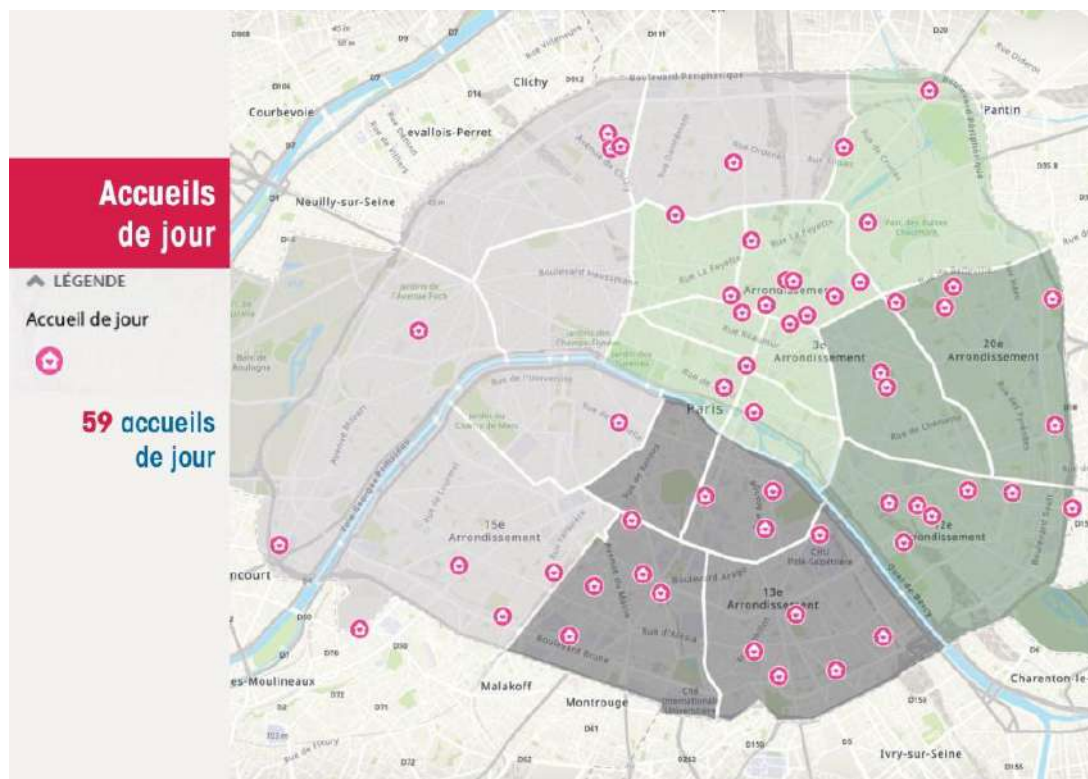
- Des projets innovants de solidarité alimentaire et de lutte contre le gaspillage

Les actions mêleront la récupération des invendus pour lutter contre le gaspillage ainsi que leur redistribution à des personnes en situation de précarité. L'appel à projet a par exemple permis de soutenir l'ouverture de Nous Anti-Gaspi, premier supermarché parisien 100% dédié à la commercialisation de produits alimentaires non vendus ou non vendables issus de producteurs ou d'industriels locaux.



➤ Accueils de jour

Paris compte **60 accueils de jour** dont **16 Espaces Solidarité Insertion (ESI)**, réseau d'accueils de jour destinés à recevoir, de manière inconditionnelle, tous ceux que les difficultés de l'existence ont conduit à un état de très grande précarité et de grande exclusion. Chaque année, ces structures reçoivent près de **50 000 personnes**, leur permettent de prendre **78 000 douches**, de bénéficier de **10 000 consultations médicales et paramédicales** et de **23 000 entretiens sociaux**.



Des indicateurs d'activité communs aux ESI ont été mis en place et une mise en commun des pratiques professionnelles a été engagée.

Par ailleurs, les partenariats ont été renforcés avec les points d'accès aux droits, les maisons de la justice et du droit ainsi que l'association Droits d'Urgence pour travailler sur un meilleur accès aux droits des personnes fréquentant ces accueils.

*Consultation juridique Droits d'urgence
ESI Maison dans le jardin (12^e)
Crédits: Ville de Paris*

➤ Bains-douches

Lors de la première Nuit de la Solidarité en 2017, **le besoin de prendre une douche était cité par 45% des personnes rencontrées**. Au-delà des Espaces Solidarité Insertion et de certains accueils de jour qui proposent des douches, les personnes sans domicile peuvent se rendre dans l'un des **17 bains-douches parisiens**. Ces bains-douches, qui enregistrent plus **de 900 000 passages par an**, ont fait l'objet d'un plan de rénovation pour permettre d'accueillir les personnes dans les meilleures conditions. Un bain-douche situé dans le 12^{ème} arrondissement a été réservé tous les après-midis à l'accueil des femmes en situation de rue.



Ouverture du bain-
Douche Charenton (12^e)

➤ Bagageries

Le développement des bagageries répond au besoin qu'ont les personnes en situation de rue de pouvoir poser leurs effets personnels dans un endroit sécurisé pour se débarrasser du poids physique qu'ils entraînent et faciliter notamment les démarches nécessaires à un parcours d'insertion. Depuis 2015, **trois bagageries ont ouvert portant leur nombre à 9 sur l'ensemble du territoire parisien**. Des bagageries existantes ont également été rénovées pour augmenter leur capacité d'accueil.



Bagagerie du Canal (19^e)
Crédits: Ville de Paris

⇒ **Chiffre clé : 455 casiers disponibles en 2019 contre 263 en 2015.**



➤ Haltes de nuit

À l'issue d'une expérimentation réussie menée à l'ESI La Maison dans le jardin (12^{ème}), des haltes de nuit ont été développées. Ces haltes de nuit n'ont pas vocation à se substituer aux centres d'hébergement mais **permettent d'accueillir pour des temps de répit des personnes en situation de grande exclusion rencontrées par les maraudes et qui refusent les hébergements plus traditionnels**. Ce modèle a été développé pour les femmes rencontrées la nuit quand d'autres solutions ne sont pas accessibles (cf. infra).

⇒ **Chiffre clé : 8 haltes de nuit créées avec une capacité de 150 places tout au long de l'année**

▶ **Action cadre : mieux répondre aux besoins en matière de prise en charge sanitaire et sociale des personnes en situation de grande exclusion**

Pour améliorer la prise en charge sanitaire et sociale des personnes en situation de grande exclusion, plusieurs actions ont été mises en place :

- **les centres de santé et les Espaces Solidarité Insertion ont renforcé leur lien** afin d'établir une cartographie de l'offre de soins disponible à proximité de chaque ESI
- **la Caisse primaire d'assurance maladie a organisé des permanences dans les centres d'hébergement hivernaux** afin d'appuyer l'ouverture des droits des personnes hébergées
- **les réunions d'évaluation de situations d'adultes en difficulté (RESAD) ont été développées** pour permettre aux intervenants des champs social et médical d'élaborer ensemble des réponses adaptées aux situations les plus complexes
- **le programme « un chez soi d'abord » a été expérimenté sur trois arrondissements** (11^{ème}, 17^{ème} et 19^{ème}) sur une période de trois ans avec 30 appartements mobilisés, pour permettre un accès stabilisé au logement de personnes en situation de grande précarité présentant une pathologie mentale sévère.

➤ **Un suivi particulier a été mis en place pour les femmes enceintes en situation de rue**

Une sage-femme et une puéricultrice de la Protection Maternelle et Infantile (PMI) parisienne participent sur signalement aux maraudeurs de l'Unité d'Assistance aux Sans-Abri et interviennent dans les Espaces Solidarité Insertion et les centres d'hébergement d'urgence. Leurs interventions auprès de familles peuvent être individuelles mais elles proposent aussi des actions collectives de soutien à la parentalité. Elles interviennent également une fois par semaine au centre d'hébergement d'urgence d'Ivry pour le suivi des femmes enceintes.

Focus : la création du centre de suivi de grossesse Cité à l'Hôtel Dieu dédié aux femmes enceintes en situation de rue

Le service de PMI parisien a mis en place dès 2017 des consultations de suivi de grossesse pour les femmes enceintes à la rue dans les centres de planification et d'éducation familiale qu'il gère directement dans les 17^{ème}, 18^{ème} et 19^{ème} arrondissements. La saturation du dispositif a néanmoins amené la Ville et ses partenaires à repenser un projet mieux adapté aux besoins.

L'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris a mis ainsi à disposition **des locaux à l'Hôtel-Dieu** et permis **l'ouverture au printemps 2019 d'un centre de suivi de grossesse dédié aux femmes enceintes en situation de grande précarité et sans hébergement** pour accompagner les futures mères dans l'ouverture de leurs droits, suivre leur grossesse et les inscrire et orienter vers une maternité, à proximité de leur hébergement, au plus tard dans le 8^{ème} mois de grossesse.



Centre de suivi de grossesse
Cité à l'Hôtel Dieu (4^e)
Crédits: Ville de Paris

▶ **Action cadre : apporter des réponses à la situation particulière des familles en situation de rue**

L'augmentation des familles en situation de rue est un phénomène en augmentation ces dernières années. En 2019, environ 1 300 personnes en famille restent chaque soir sans solution d'hébergement après avoir sollicité le 115.

Différents types de familles sont rencontrés dans les rues ou sur les campements du Nord-Est parisien par les équipes de l'**UASA** : familles en situation de mendicité avec des enfants, familles migrantes, demandeuses d'asile ou réfugiées, familles relevant de la protection de l'enfance (femmes enceintes et femmes insolées avec enfants de moins de 3 ans).

➤ **Une approche volontariste pour prendre en charge les familles en situation de mendicité**

Le terme générique de « familles à la rue » en situation de mendicité qui concerne principalement des familles dites « roms » recouvre des réalités variées.

La Ville de Paris a lancé en novembre 2015 une recherche-action confiée au cabinet Trajectoires (spécialisé sur les questions de migrations et de traite des êtres humains) **portant sur les parcours d'insertion des personnes migrantes ayant vécues en bidonville en France.**

L'analyse du cabinet Trajectoires met en évidence la possibilité de distinguer les familles pratiquant la mendicité à Paris en trois grandes catégories (qui ne résument pas la diversité des situations existantes) :

- **des personnes en situation de sans-abrisme sur le territoire parisien**
- **des personnes provenant de bidonvilles installés dans les départements limitrophes**
- **des personnes hébergées dans des hôtels sociaux**

Les campements se trouvent le plus souvent sur des terrains en friche, en bord du périphérique (Vincennes, Charenton, Villette), mais aussi dans les bois (Boulogne, Vincennes), rarement en pleine ville.

Si la majorité des familles sont dans une démarche d'installation en région parisienne, depuis quelques années, des groupes familiaux se sont inscrits dans une migration pendulaire (présence saisonnière en France) qui rend leur accompagnement social plus difficile.

Ces groupes familiaux sont principalement issus de la communauté **Rom** de l'Europe de l'Est (Roumanie et Bulgarie) et de la communauté **Dom** originaire de Syrie et du Liban.

Dans l'immense majorité, les Doms ne sont pas Roms mais bien Syriens. L'ethnie Dom, méconnue des Français, est la branche orientale des Roms. Jamais recensés, les Doms seraient entre 300 000 et un million selon les estimations, répartis sur le Moyen-Orient, essentiellement en Syrie et au Liban. Les Doms sont partis dès le début de la guerre civile syrienne.

La communauté Dom comprendrait aujourd'hui à Paris de 200 à 500 personnes. Une grande partie d'entre elles serait arrivée en France par l'Espagne. Certains se sont également installés en Belgique. La communauté Dom Syrienne a beaucoup d'attaches (asile, logement, allocation, suivi social) avec Bruxelles et peut effectuer des allers retours réguliers entre la France et la Belgique.

Les lieux de mendicité sont répartis entre les deux communautés. Lorsqu'une d'entre elle quitte le lieu, l'autre s'y installe. Au sein même des communautés, il y a ensuite une répartition des adresses de mendicité par ville d'origine, par familles ou par clan.

Le point commun qui rassemble les groupes familiaux se livrant à une activité de mendicité dans les rues de Paris est la migration pendulaire (allers-retours sur le territoire) en vue d'une activité de mendicité, qui peut freiner la mise en place d'un projet d'insertion sociale stable et durable.

➤ **Une politique globale basée sur une approche humaniste avec une priorité portée au respect des droits fondamentaux des enfants**

Face au nombre important de familles présentes sur l'espace public parisien avec des enfants, la Ville de Paris a **construit une politique globale basée sur une approche humaniste** (hébergement des familles, scolarisation des enfants, mise en place de nouvelles structures comme l'ESI Bonne nouvelle destiné aux familles sans-abri, insertion par l'emploi etc.).

Cette politique globale comporte un panel de réponses adaptées aux besoins de chacune de ces familles et de chacun de ces enfants à partir de trois priorités :

- **aller vers**, assurer la mise à l'abri de la famille et l'hébergement d'urgence
- **accompagner pour insérer**
- **promouvoir les droits fondamentaux des enfants** (suivi de la santé, scolarisation etc) et protéger les enfants en danger

➤ **Aller vers / intervenir : assurer la mise à l'abri et l'hébergement d'urgence**

Afin de répondre aux besoins urgents des familles en situation de rue, la Ville de Paris a créé en novembre 2016 le **Lieu de Mise à l'Abri dans le 14^e arrondissement (LiMA 14) géré par l'association Coallia (financement Ville) et disposant de 25 places dont 10 sont réservées à la maraude familles de l'UASA.**

Pour faire face à l'augmentation des besoins, la Ville de Paris a souhaité compléter cette offre en créant en novembre 2018 un dispositif similaire dans le 5^{ème} arrondissement, le **LiMA 5, également géré par l'association Coallia** (financement État), qui dispose de **30 places dont 15 sont réservées aux mises à l'abri des familles rencontrées en rue par l'UASA.** Par ailleurs, dans le cadre du dispositif hivernal, un LiMA a également ouvert dans le 16^{ème} arrondissement avec une capacité de 22 places (jusque juin).

L'ensemble de ces dispositifs accueillent les familles la nuit avant de les orienter dès le lendemain vers l'Espace Solidarité Insertion Bonne Nouvelle qui est géré par le CASP (Centre d'action sociale protestant) pour la partie lutte contre l'exclusion, en partenariat avec l'OSE (L'Œuvre de secours aux enfants) qui assure des missions de prévention et de protection de l'enfance.



*LiMA du 14^e arrondissement
Crédits: Coallia*

➤ **L'action de la ville en matière d'accompagnement social et de soutien à la parentalité des familles à la rue en situation de mendicité : L'ESI Bonne Nouvelle**

L'ESI Familles Bonne Nouvelle a ouvert ses portes en août 2016 dans des locaux provisoires situés rue du chemin vert dans le 11^{ème} arrondissement. Il a intégré ces nouveaux locaux dans le 2^{ème}, en janvier 2018.

Outre les missions d'accueil de jour (encadrées par le cahier des charges des ESI), assurées par le CASP, ce 2^{ème} ESI Familles prévoit, dans le cadre d'un partenariat inédit, une **mission dédiée à la protection de l'enfance et au soutien à la parentalité, assurée par l'association OSE.**

L'OSE dispose au sein de cet ESI d'un **Lieu d'Accueil Parents Enfants (LAEP)**, financé par la CAF, outil privilégié en matière de prévention et de soutien à la parentalité.

La scolarisation des enfants :

C'est la porte d'entrée de l'accompagnement éducatif. A Paris, toutes les demandes de scolarisation aboutissent. L'ESI Familles Bonne Nouvelle organise également des ateliers de préparation à la scolarisation pour les enfants non encore stabilisés dans un hébergement.

Le suivi de la santé des enfants, de leurs parents et des femmes enceintes :

Des consultations d'un pédiatre et d'une puéricultrice sont assurées au sein de l'ESI.



ESI Bonne Nouvelle
Crédits: DASES

Par ailleurs, **3 PMI parisiennes assurent des consultations spécifiquement dédiées aux familles sans hébergement :** dans les 6^{ème}, 4^{ème} et 17^{ème} arrondissements de Paris.

Une « **sage-femme mobile** » se déplace également au sein des structures d'hébergement d'urgence.

Chiffres clefs de l'ESI Bonne Nouvelle 2018 :

Indicateurs 2018	ESI Bonne Nouvelle
Personnes différentes accueillies	2513 (dont 1218 enfants)
Passages	16 841 (dont 7000 enfants)
Entretiens sociaux	1567
Nouvelles domiciliations	139
Demandes d'hébergement SIAO	1073
Consultations/médicales et paramédicales	657 (dont 175 consultations pédiatre)

⇒ **Chiffre clé** : sur l'année 2018, tout public familial confondu, l'ESI a accueilli en moyenne 61 personnes / jour (contre 49 / jour en 2017).

L'approche de la Ville de Paris repose également sur une démarche de prévention et de protection de l'enfance.

➤ **La maraude famille de la Ville de Paris : une évaluation de la situation des familles avec enfants en situation de rue par les maraudes spécialisées de protection de l'enfance**



Unité d'assistance aux sans-abris (UASA)
Crédits: Ville de Paris

L'Unité d'Assistance aux Sans-Abri (UASA) de la Ville de Paris (créée en 2004), composée de 27 inspecteurs de sécurité, a été renforcée en 2017 par des maraudes « familles » et la création d'une coordination « protection de l'enfance » comprenant deux « Coordinatrices de protection de l'enfance » (de formation assistante de service

social et éducatrice spécialisée) et deux interprètes roumanophone. La maraude famille est chargée de l'identification et de la prise en charge des situations où le danger pour l'enfant nécessite d'être évalué. Elle assiste également les services sociaux dans l'exécution des mesures de protection de l'enfance prises par la Justice.

- **La coordination « Protection de l'enfance » de l'UASA intervient selon une approche graduée et coordonnée avec les différents partenaires du territoire parisien**

- **Niveau 1 : évaluation et accompagnement social en rue**

L'UASA effectue dix maraudes par semaine à destination des familles. Ces maraudes ont pour objectifs **d'aller à la rencontre des familles en rue**, afin d'effectuer une première évaluation sociale de ces dernières (hébergement, scolarisation, santé, suivi social), de les orienter au mieux vers les différentes institutions, les mettre à l'abri en urgence la nuit mais également les informer de la législation française en matière de mendicité avec mineur, de scolarisation et de protection de l'enfance. Les familles rencontrées sont bien souvent, soit en situation de mendicité, soit en situation de couchage à la rue.

- **Niveau 2 : évaluation protection de l'enfance**

Lorsque les maraudes familles repèrent une famille qui continue à pratiquer la mendicité malgré les accompagnements sociaux effectués : accompagnement social, demande d'hébergement et de scolarisation, la coordination protection de l'enfance intervient alors afin de :

- **rencontrer la famille et faire à nouveau une évaluation sociale**, des propositions d'orientation et un rappel à la loi concernant la mendicité avec mineur et le cas échéant, l'obligation scolaire
- **si la famille persiste dans sa pratique de la mendicité avec mineur et refuse les différentes propositions sociales**, les coordinatrices protection de l'enfance rédigent une information préoccupante (IP) transmise à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) de l'aide sociale à l'enfance de Paris.

- **Niveau 3 : mesures de protection de l'enfance en faveur du mineur en danger**

La coordination protection de l'enfance fait le lien avec le Parquet des mineurs et la CRIP de l'aide sociale à l'enfance concernant les mineurs nécessitant une mesure de protection.

Lorsque le parquet prononce une **ordonnance de placement provisoire (OPP)**, les équipes de l'UASA participent à la mise en protection des enfants avec les équipes de la Préfecture de police et effectuent l'accompagnement des mineurs sur leur lieu de placement. À Paris, la **Maison d'Accueil de l'Enfance (MAE) Eleanore Roosevelt** est l'établissement parisien chargé d'accueillir les enfants de 0 à 18 ans à toute heure du jour et de la nuit.

- **Niveau 4 : lien avec l'aide sociale à l'enfance durant la période de placement**

L'**ordonnance de placement provisoire** (OPP) délivrée par le Parquet permet au Procureur de **confier le mineur provisoirement à une structure**, à charge pour lui de décider de saisir le juge des enfants dans un délai de 8 jours.

Durant cette période, la coordination protection de l'enfance de l'UASA reste en lien avec l'ASE pour un échange d'informations dans l'intérêt du ou des mineurs et de la famille, mais aussi pour soutenir la famille dans un projet de vie en France si telle est la demande. Pendant la durée du placement, l'UASA sollicite également **l'ESI Bonne Nouvelle** afin qu'une rencontre soit proposée à la famille.

L'UASA est également sollicitée par l'ASE pour participer à des entretiens conjoints avec la famille, ou encore pour participer aux audiences.

La présence d'un traducteur et d'une coordinatrice roumanophones à l'UASA et d'inspecteurs de sécurité arabophones, est également un soutien pour l'ASE, car elle permet notamment de faciliter le lien avec les familles.

- **L'action renforcée de la Ville en matière d'enfance en danger : le protocole partenarial Ville – procureur de la République – préfet de police**

Certaines familles refusent ou acceptent seulement partiellement les aides qui leurs sont proposées et continuent d'être présentes de façon répétée dans la rue en ayant recours à des moyens de subsistances illicites comme la mendicité avec enfant(s).

Afin de répondre à ces situations, la Ville de Paris a souhaité formaliser une **approche coordonnée autour de l'intérêt supérieur de l'enfant** avec le procureur de la République et la préfecture de police à travers la signature en avril 2016 d'un protocole partenarial.

Ce mode opératoire a été signé en avril 2016 par la Maire de Paris, le Procureur de la République et le Préfet de police. Il précise les articulations des interventions des différentes parties prenantes et détermine les modalités de partage d'informations sur les situations de familles installées sur la voie publique sur le territoire parisien.

Afin de fluidifier l'exécution de ce mode opératoire dans tous les arrondissements parisiens, des référents ont été désignés par la préfecture de police dans tous les commissariats de la Ville.

Le mode opératoire a fait les preuves de son efficacité. Le partenariat entre les services de la Ville (ASE et UASA), la justice et la police a permis la mise en place d'un **circuit de signalement des familles avec enfant en situation de mendicité** et la mise en œuvre de **mesures civiles**.

⇒ **Chiffres clés :**

- **En 2017, il a permis la transmission au parquet des mineurs de 53 signalements. 24 ordonnances de placement provisoire ont été prononcées (certaines concernaient les mêmes mineurs)**
- **En 2018, ce sont 90 enfants qui ont fait l'objet d'une ordonnance de placement provisoire.**

Si le nombre de familles pratiquant la mendicité avec enfants a sensiblement baissé dans les rues de Paris, nous observons ces derniers mois une présence importante de familles avec enfants au sein du réseau RATP.

Les liens entre l'UASA et les équipes du recueil social de la RATP se sont donc développés afin d'étendre nos modalités d'action au réseau souterrain. Il est aujourd'hui proposé à la RATP de rejoindre les signataires, **ce qui permettra d'intensifier les maraudes dans ces espaces et de mieux appréhender les situations individuelles d'enfants en danger.**

Afin de développer la démarche parisienne d'accompagnement social au sein du réseau RATP, en lien avec les équipes du recueil social de la RATP, le protocole sera signé par la RATP. Il inclura un poste de coordinateur protection de l'enfance financé par l'État dans le cadre des crédits de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté.

La coordination protection de l'enfance de l'UASA, grâce aux maraudes régulières, dispose d'une **connaissance de plus en plus précise du fonctionnement des groupes familiaux et de la logique de réseau qui sous-tend parfois la présence de familles avec enfant en rue** : diagnostics et évaluation de la situation sociale des familles rencontrées, physionomie des espaces parisiens sujets à une implantation régulière des familles, etc.

Certaines familles sont hébergées sur des départements limitrophes, dans le cadre d'un hébergement d'urgence ou grâce à des ressources personnelles. Une collaboration plus étroite avec les départements limitrophes et les pays dont proviennent les familles Roms et Doms syriennes venant pratiquer la mendicité à Paris avec des mineurs est donc à développer.

- ⇒ **Chiffre clé : 3 499 Informations Préoccupantes (IP) ont été transmises à la CRIP en 2018 (concernant 4 715 enfants différents), un chiffre en légère augmentation ces dernières années (3 065 en 2014)**

➤ **Familles relevant d'une prise en charge au titre de l'ASE**

La Ville de Paris assure l'hébergement et contribue à la prise en charge des familles à la rue à travers deux dispositifs : **la prise en charge hôtelière dans le cadre du dispositif de « prise en charge aide sociale à l'enfance » (PCH ASE) piloté avec le CASVP**, et du **dispositif « Droits de priorité »**, piloté avec la **Croix-Rouge française**, pour des familles ne relevant pas d'une prise en charge par l'ASE, en allant au-delà de ses seules compétences légales puisqu'elle ne se limite pas aux femmes isolées enceintes ou avec des enfants de moins de trois ans.

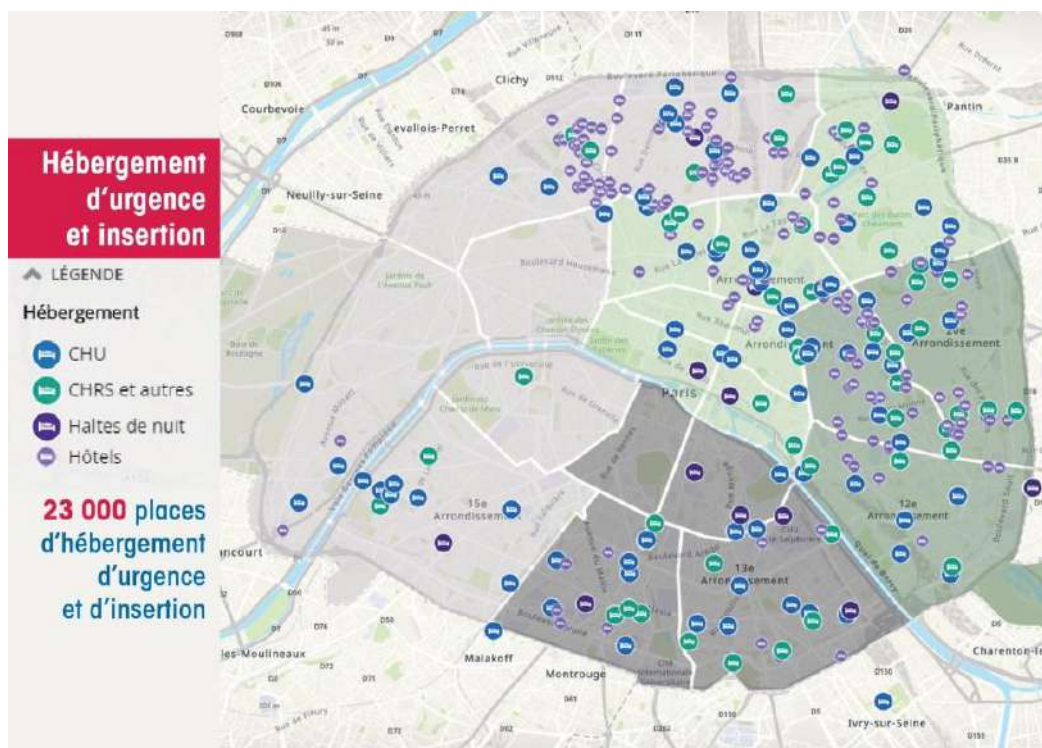
1 400 familles (et plus de 700 enfants) sont prises en charge à ce jour sur ces deux dispositifs parisiens. La Ville de Paris va bien au-delà de ses compétences départementales au titre de l'ASE et prend en charge dans le cadre du dispositif (PCH ASE) les familles avec enfants de plus de 3 ans.

➤ **Familles migrantes rencontrées sur les campements ou à l'Accueil Henri IV**

Dans le cadre de ses compétences, la Ville de Paris poursuit ses actions de soutien en faveur de la protection et de l'accompagnement des familles migrantes. Des accueils de jour ont été créés, où familles avec enfants et femmes enceintes sont accueillies de manière inconditionnelle et peuvent trouver un temps de répit, de réconfort et d'information avant une prise en charge plus pérenne dans un dispositif adapté à leur situation, vers lequel elles sont orientées. En avril 2018, un **nouvel accueil de jour, dédié à l'accueil, l'évaluation et l'orientation des femmes seules et des familles primo-arrivantes** a été créé. Il est situé boulevard Henri IV (4^{ème}) dans des locaux appartenant à la Ville et géré par l'association Emmaüs Solidarité. Ce lieu a également vocation à répondre aux besoins élémentaires des personnes (accès à l'aide alimentaire, hygiène, accès à la santé et aux droits). **Près de 8 000 personnes, dont plus de 3 100 mineurs**, y ont été accueillis depuis son ouverture.

Engagement 6. Améliorer le dispositif d'hébergement d'urgence et d'insertion

De nombreuses places d'hébergement ont été créées depuis 2015 et des structures innovantes ont été expérimentées : plus petites, ou à destination de publics spécifiques, notamment les femmes et les familles. Une amélioration des conditions de vie à l'hôtel a également été menée par le Samusocial en lien avec les directions sociales de territoire.



► **Action cadre : favoriser l'accès à l'hébergement et poursuivre l'amélioration de l'offre dans le sens de l'humanisation**

Pour faire face aux besoins croissants liés aux arrivées importantes de migrants venus chercher refuge à Paris, **l'ensemble des acteurs s'est mobilisé pour ouvrir de nouvelles places d'hébergement**. La Nuit de la solidarité 2019 a montré que plus de 3 600 personnes dormaient à la rue alors que le nombre de places d'hébergement était porté à son maximum dans le cadre du plan hiver (plus de 24 000 places).

Entre 2014 et 2019, le nombre de places d'hébergement à Paris est passé de 16 000 à 23 000 (sachant que lors des périodes hivernales des places supplémentaires sont ouvertes provisoirement).

Sur ces 23 000 places, **plus de 7 000 places sont mises à disposition ou financées** par Paris:

- **3 750** places en intercalaire
- **1 000** gérées par le CASVP toute l'année
- **1 400** à l'hôtel par le biais de la prise en charge ASE ou des droits de priorité
- **700** places en centres maternels pour l'hébergement des mères avec enfants

Depuis le début de la mandature, ce sont au total **6 750 places d'hébergement qui ont été mises à disposition dans le domaine intercalaire de la Ville, dont 3 750 qui sont ouvertes aujourd'hui**. Par ailleurs, lorsque la Ville met ces sites à disposition, elle finance bien souvent des travaux pour leur réhabilitation et leur aménagement (20 M€ depuis 2014).

Dans un contexte où les opportunités foncières sont limitées à Paris, il a fallu trouver des solutions innovantes pour accroître le parc d'hébergement. C'est ainsi **que l'occupation intercalaire de sites a été systématisée**.

Sur le seul domaine intercalaire de la Ville de Paris, plus 6 750 places ont été ouvertes dont 3 750 en temps réel, parmi lesquelles :

- **Le centre humanitaire de premier accueil (CPA) de Porte de la Chapelle** géré par Emmaüs Solidarité qui a accueilli 25 000 personnes de novembre 2016 à mars 2018 dans le 18^e arrondissement
- **Le site allée des Fortifications** géré par Aurore qui accueille 200 personnes dans le 16^e arrondissement
- **Le centre humanitaire d'Ivry** géré par Emmaüs Solidarité qui accueille 450 personnes en famille
- **Le centre Bastion de Bercy** géré par Aurore qui accueille 300 personnes seules ou en familles dans le 12^e arrondissement
- **Le centre boulevard Parmentier** géré par AMLI qui accueille 193 femmes isolées ou familles dans le 11^e arrondissement
- **Le centre des 5 toits** géré par Aurore qui accueille 300 personnes dans le 16^e arrondissements

Parallèlement à l'augmentation du nombre de places, des travaux ont été menés dans de nombreuses structures pour améliorer l'accueil des personnes hébergées : fin des derniers dortoirs, aménagement de centres pour permettre aux personnes de se faire la cuisine, équipement internet des structures.

De nouvelles structures plus petites et innovantes ont également vu le jour. Dans le 13^e arrondissement, AMLI gère ainsi une structure de 28 places qui a la particularité d'accueillir à la fois des familles et des femmes ayant un long parcours de rue et ce dans le cadre d'un accompagnement renforcé et d'un travail étroit avec les maraudes. Ce projet fait l'objet d'une recherche-action pour en estimer les résultats.



Centre des 5 toits (16^e) géré par Aurore
Crédits: Ville de Paris



Centre boulevard Parmentier (11^e)
géré par AMLI
Crédits: Ville de Paris



Site allée des Fortifications
(16^e) géré par Aurore
Crédits: Ville de Paris



Centre de Premier Accueil (CPA)
de Porte de la Chapelle (18^e) géré
par Emmaüs Solidarité
Crédits: ADLV-HL



Centre d'hébergement
humanitaire d'Ivry
Crédits: David Boureau



Centre Bastion de Bercy (12^e)
géré par Aurore
Crédits : Axel Dahl

Focus : Un réseau pour femmes en situation de rue

Ces dernières années, le nombre de femmes en situation d'errance n'a cessé d'augmenter. En l'espace de dix ans, on constate **une hausse de 66% du nombre de femmes seules ayant sollicité au moins une fois le 115 à Paris**. A ces chiffres déjà parlants, il ne faut pas oublier d'ajouter toutes les femmes qui, lassées par l'absence de solutions, ont renoncé à solliciter de l'aide ainsi que celles qui, fuyant la possibilité de dormir à la rue, sont contraintes d'accepter « l'aide » de tiers dans des conditions parfois traumatisantes.

Si les hommes demeurent largement majoritaires (88%), **les résultats du décompte de la Nuit de la Solidarité démontrent une présence importante de femmes** (12% des personnes rencontrées).

Bien que le lieu de sommeil principal reste la rue, quel que soit le sexe, les femmes sont plus nombreuses que les hommes à déclarer dormir à l'hôpital ou dans une voiture. Ces lieux de sommeil différenciés traduisent des stratégies de mise à l'abri et d'invisibilité mises en œuvre par les femmes, pour qui la nuit est souvent synonyme d'insécurité et de plus grande vulnérabilité. C'est pourquoi **il a paru essentiel pour la Ville de Paris et l'ensemble des partenaires de structurer un réseau dédié aux femmes en situation de rue**.

Trois haltes dédiées aux femmes ont vu le jour :

- La Maire de Paris a décidé d'ouvrir une **Halte dédiée aux femmes au sein de l'Hôtel de Ville** afin d'accueillir 50 personnes la nuit et jusqu'à 100 personnes dans la partie accueil de jour. Cette Halte gérée par le Samusocial de Paris a vocation à être un lieu d'accueil de jour et d'activités dans la journée ainsi qu'un lieu de répit et de stabilisation pour la nuit jusqu' à ce qu'une solution pérenne soit trouvée. **En un an, 553 femmes ont été accueillies la nuit et 219 le jour**.
- Une deuxième halte a été ouverte, **la Cité des dames**, dans l'emblématique Cité du Refuge de l'Armée du salut dans le cadre d'un partenariat avec l'Association pour le Développement de la Santé des Femmes (ADSF). Ce lieu à la fois accueil de jour et halte de nuit permet d'accueillir 50 femmes la journée et 50 la nuit. **417 femmes ont été accueillies la nuit et 343 le jour depuis son ouverture le 1^{er} décembre 2018**.
- Les mairies d'arrondissement ont également consacré des lieux à l'accueil et à l'hébergement des femmes en situation de rue. C'est le cas de **la mairie du 5^{ème} arrondissement dès 2018 et de la mairie du 18^{ème} arrondissement à partir de début 2020**.

⇒ **Au total ce sont 1 579 femmes qui ont accueillies dans ces structures.**

Au-delà de la mise à l'abri et de l'hébergement, **un lieu d'hygiène et de soins pour femmes sans-abri a vu le jour au sein du bain-douche Charenton** (12^{ème} arrondissement). Cet espace dédié propose, outre l'accès aux sanitaires et douches, un accompagnement social ainsi que des soins de bien-être.



*Halte des femmes –accueil de jour
Crédits: Ville de Paris*



*Halte des femmes
Crédits: Ville de Paris*

▶ **Action cadre : mettre en œuvre à Paris le plan national de réduction du recours aux nuitées hôtelières et améliorer les conditions de vie des familles hébergées à l'hôtel**

45 000 personnes en familles sont hébergées à l'hôtel chaque soir en Ile-de-France dont 6 500 à Paris. Longtemps considéré comme une solution de secours lorsque les centres d'hébergement étaient complets, le recours à l'hôtel s'est malheureusement banalisé face à l'augmentation du nombre de familles appelant le 115. Aujourd'hui, **ce dispositif alternatif d'hébergement en hôtel est à son tour saturé dans toute la région francilienne.**

Néanmoins, le Samusocial a mené un travail sur l'amélioration des conditions de vie à l'hôtel ainsi que sur la recherche de nouvelles alternatives.

Grâce notamment au **dispositif Louez Solidaire et sans risque**, des familles hébergées à l'hôtel ont pu accéder au logement. **Entre 2007 et 2018, ce sont près de 3 000 ménages qui ont été accueillis dans ce dispositif dont 1 040 présents au 31 décembre 2018. Près de 2 000 ménages ont donc été relogés depuis, de manière pérenne. Chaque année environ 300 ménages intègrent ce dispositif.**

Par ailleurs, le Samusocial a mis en place une **équipe dédiée** permettant d'accompagner les personnes vieillissantes en situation de grande précarité vers des solutions de logement adaptées. Depuis son lancement à l'été 2017, ce programme a permis d'accompagner 300 personnes. 37 personnes ont intégré une structure adaptée (EHPAD, résidences autonomie), 162 personnes ont obtenu leur retraite, 91 personnes ont obtenu leur ASPA (allocation de solidarité aux personnes âgées).

Face au succès de cette expérimentation, il a été décidé de la pérenniser et de développer une équipe pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap vers des structures dédiées.

Focus : Expérimentation mieux vivre à l'hôtel

A Paris, ce sont les 11^{ème} et 18^{ème} arrondissements qui comptent le plus d'hôtels sociaux. C'est pourquoi il a été décidé par le Samusocial de Paris et les services sociaux parisiens d'y mener une expérimentation sur le mieux vivre à l'hôtel. À partir d'ateliers menés avec les familles, plusieurs actions ont été mises en place :

- **réalisation d'un livret d'accueil** permettant aux familles de mieux repérer les ressources de proximité autour de l'hôtel, où effectuer ses démarches, etc.
- **organisation de sessions d'information collectives** afin que les familles s'approprient les adresses utiles sur le territoire
- **améliorer la connaissance des structures de santé** présentes sur le territoire et **favoriser les actions de prévention et de sensibilisation**
- **développer une offre sur l'arrondissement** permettant aux familles de pouvoir cuisiner ou de mieux s'alimenter en restauration sur place



*Ateliers sur l'expérimentation
mieux vivre à l'hôtel (11^e)
Crédits: Ville de Paris*

Insérer durablement,

pour permettre l'insertion sociale et professionnelle
de tous

Axe 4. Insérer durablement pour permettre l'insertion sociale et professionnelle de tous

Il ne saurait y avoir d'insertion durable sans la mobilisation de l'ensemble des dispositifs permettant l'accès vers l'hébergement et le logement, l'emploi, la culture, et garantissant la santé. De nombreux engagements ont été pris pour permettre l'émergence de nouvelles collaborations entre professionnels, associations, institutions et entreprises afin d'envisager les parcours dans leur globalité et non en fonction de besoins isolés. Pour faciliter aussi l'innovation, car nous devons adapter les dispositifs et l'accompagnement des personnes aux spécificités de leurs besoins et de leurs parcours.

Engagement 7. Mettre en place un accompagnement global pour inscrire les parcours de réinsertion dans la durée

▶ **Action cadre : décroisonner les dispositifs et les adapter aux personnes ; adapter les parcours et l'accompagnement proposé**

➤ Le développement du dispositif Premières heures

Premières heures : de la rue à l'emploi est un dispositif mis en place par la Ville de Paris en 2013 et développé dans le cadre du Pacte pour les personnes en situation de grande exclusion sociale, qui connaissent ou ont connu la rue, et qui propose un accompagnement à la reprise progressive d'une activité professionnelle. La durée hebdomadaire des missions est ajustée à chaque personne et peut augmenter graduellement jusqu'à 72 heures par mois. À terme, l'objectif du dispositif est de faciliter un accès à l'emploi durable, notamment en structure d'insertion par l'activité économique, avec un contrat d'au minimum vingt-six heures de travail hebdomadaires.

L'objectif initial fixé par le Pacte était d'atteindre 300 bénéficiaires par an. Face au succès de ce dispositif, il a été décidé en 2018 de fixer un nouvel objectif de 400 bénéficiaires par an.

20 structures partenaires sont engagées par convention dans le dispositif et les activités portées par ces structures sont de natures diverses : restauration, biscuiterie, déménagement à vélo, nettoyage dans les centres d'hébergement, entretien, petit bricolage, classement, lingerie, jardinage, tri sélectif, balades parisiennes guidées, conciergerie, petits travaux de maçonnerie, collecte de compost à vélo, travaux forestiers, peinture...

⇒ **Chiffre clé** : depuis 2015, plus de 1 000 personnes ont été accompagnées à la reprise progressive d'une activité



Crédit Ville de Paris

➤ L'expérimentation TAPAJ

Pour le public jeune en errance, le dispositif Travail Alternatif Payé À la Journée (TAPAJ), qui propose une activité professionnelle flexible combinée à des outils d'insertion professionnelle et de réduction de risques, a été expérimenté. Il s'adresse aux jeunes de 16 à 25 ans en situation de grande précarité : sans domicile fixe, en situation de rupture familiale, consommateurs de substances psychoactives, vivant de la mendicité. Le projet TAPAJ est implanté à Paris depuis 2015 et permet d'accompagner les jeunes tout en tissant des liens avec des acteurs privés partenaires, dont la SNCF. Ce sont chaque année une vingtaine de jeunes qui sont concernés.

➤ Un accompagnement global vers l'insertion, coordonné et adapté pour les personnes en situation de grande exclusion

Focus : Convergence

Initié en 2012 par Emmaüs Défi dans un cadre expérimental, le projet Convergence permet un accompagnement renforcé au sein de chantiers d'insertion par une prise en compte globale des problématiques de santé, de logement et d'accès à l'emploi pour accompagner au mieux les personnes et construire des parcours cohérents adaptés à leur situation de rue. Dans le cadre du Pacte, le dispositif a été déployé depuis 2016 sur plusieurs chantiers d'insertion parisiens, dans une logique de mutualisation.

Après une durée moyenne d'accompagnement de 23 mois, une centaine de salariés sont sortis, dont 53% en « sorties dynamiques » (c'est-à-dire vers un emploi durable, de transition ou d'insertion, une formation qualifiante, ou vers la retraite ou le milieu protégé). De plus, 61% des salariés ayant quitté le chantier ont vu leur situation de logement se pérenniser.

Dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, ce dispositif est désormais déployé dans d'autres départements.

⇒ Chiffres clés :

- Depuis 2012, près de 600 salariés ont été accompagnés
- En 2018, 300 salariés étaient accompagnés, dont ¼ sont entrés après avoir bénéficié du dispositif Premières heures.



Parallèlement, des projets innovants sont soutenus pour adapter la durée et les modalités des parcours aux besoins des bénéficiaires.

➤ L'exemple Lulu dans ma rue

C'est notamment le cas de « Lulu dans ma rue », une "conciergerie de quartier" qui s'articule autour d'un kiosque et d'une plateforme internet permettant de mettre en lien des autoentrepreneurs (les « lulus ») et des clients pour réaliser de petits services du quotidien (type ménage, bricolage, gardiennage d'animaux etc.). Ce projet formalise les services de proximité déjà existants, répond à une demande des Parisien.ne.s et crée des activités qui bénéficient à des personnes éloignées de l'emploi. En 2019, la Ville de Paris renforce sa stratégie d'insertion par l'emploi et signe avec Lulu dans ma rue le premier marché d'accompagnement à l'activité professionnelle à travers une activité de conciergerie.

Moteur d'innovation sociale, la conciergerie de quartier crée de l'activité à l'échelle locale, en valorisant les compétences de chacun. Lulu dans ma rue propose ainsi un accompagnement sur mesure (diagnostic initial, ateliers administratifs, formations commerciales et techniques, tutorat, bilans d'orientation professionnelle) pour les publics éloignés de l'emploi : chômeurs de courte ou longue durée, titulaires du RSA ou personnes issues des dispositifs d'insertion. Déjà présent dans huit arrondissements, le projet vise une extension à dix arrondissements.

⇒ **Chiffre clé** : aujourd'hui, 40% des 800 Lulus bénéficient d'un accompagnement socio-professionnel renforcé



Crédit Sophie Robichon/Ville de Paris

➤ **Le renforcement du réseau des professionnels de l'emploi intervenant directement au sein des structures d'hébergement**

Pôle Emploi a désormais un référent qui permet aux structures d'hébergement ou aux maraudes de faciliter les démarches d'inscription des demandeurs d'emploi, et organise des visites d'agences Pôle Emploi à destination de résidents des centres d'hébergement. Un partenariat avec la FAS – Ile-de-France permet de favoriser l'accès aux droits et aux services de Pôle Emploi des personnes accompagnées dans le réseau et de tisser des liens entre les associations d'insertion, dont des centres d'hébergement, et les agences locales Pôle Emploi.

Engagement 8. Accompagner durablement vers l'emploi

▶ **Action cadre : décroisonner les dispositifs et les adapter aux personnes ; adapter les parcours et l'accompagnement proposé**

Conformément à l'ambition du Pacte, une attention particulière a été portée aux mesures permettant l'accompagnement durable vers l'emploi en mobilisant l'ensemble des leviers disponibles : suivi renforcé des allocataires du RSA, développement des clauses sociales dans les marchés publics, mobilisation des entreprises. Des actions spécifiques en direction des jeunes ont aussi été engagées.

➤ Mise en œuvre de la « Garantie jeunes » sur le territoire parisien

La « Garantie jeunes », lancée au niveau national fin 2013, permet d'accompagner les jeunes de 16 à 25 ans en situation de grande précarité vers l'emploi ou la formation. Le Pacte en a permis la montée en charge et, après douze mois d'accompagnement, plus de 40% des jeunes accèdent à un emploi ou une formation. En 2017, une expérimentation a été lancée par la Mission locale de Paris pour accueillir dans le dispositif de jeunes réfugiés, en lien avec l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) et avec le soutien du Musée National de l'Histoire de l'Immigration. Ainsi, outre les jeunes réfugiés s'exprimant en français qui représentent, en 2017, 7% des bénéficiaires, 68 jeunes réfugiés ne parlant pas français ont bénéficié de l'accompagnement « Garantie jeunes ». En 2019, la Mission locale de Paris répond à des appels à projets afin d'obtenir des financements pour pérenniser ces programmes d'accueil spécifique des jeunes réfugiés.

⇒ **Chiffre clé : 1 400 jeunes accompagnés chaque année avec la « Garantie jeunes » contre 400 en 2016**

➤ Associer les entreprises à la lutte contre l'exclusion par le recrutement de personnes sortant de structures d'insertion par l'activité économique

Les entreprises se mobilisent pour accompagner vers l'emploi des personnes qui en sont très éloignées. C'est le cas par exemple du Fonds EDF Agir pour l'emploi, qui **contribue à l'insertion professionnelle de personnes très éloignées de l'emploi notamment grâce aux dons des salariés et retraités du groupe EDF**, reversés à des associations et entreprises proposant un accompagnement social et professionnel. La SNCF a également développé de nombreux chantiers d'insertion dans les gares parisiennes dédiés à la réalisation de travaux, au portage de bagage et à des fonctions de contact avec les usagers. Pôle Emploi Paris ou encore Ensemble Paris Emploi Compétence (EPEC) sont également mobilisés en organisant par exemple des rencontres entre les entreprises et le secteur de l'insertion par l'activité économique.

➤ Développer les clauses sociales dans les marchés publics comme privés

Par ailleurs, la Ville de Paris a développé dès 2016 les clauses sociales d'insertion, dispositif juridique permettant d'intégrer des considérations liées à la lutte contre le chômage et les exclusions dans les appels d'offre publics. Elles favorisent de fait l'accès des structures d'insertion par l'activité économique à la commande publique. Dans ce cadre, l'association Ensemble Paris Emploi Compétences (EPEC) a été créée pour être l'interlocuteur unique qui accompagne les donneurs d'ordre et travaille l'accès des personnes issues de l'insertion par l'activité économique à plus de 600 marchés par an. Pour les salariés en insertion, la Ville de Paris cofinance les opérateurs de compétences ou OPCO. C'est ainsi que des formations spécifiques ont été mises en place pour lier l'apprentissage du français aux démarches d'insertion professionnelle dans des secteurs qui recrutent (services à la personne, hôtellerie-restauration).

⇒ **Chiffre clé** : 1 800 personnes réalisent aujourd'hui près d'un million d'heures d'insertion par an grâce à ce dispositif

➤ Renforcer l'accompagnement des allocataires du RSA sortis de la rue

L'accent a également été mis sur l'accompagnement des allocataires du RSA sortis de la rue. Depuis 2015, plus de 600 demandeurs d'emploi suivis en permanences sociales d'accueil ont bénéficié d'un accompagnement global avec un conseiller de Pôle Emploi et un travailleur social.

En complément de l'accompagnement proposé dans les structures internes à la collectivité parisienne, celle-ci finance des associations pour le suivi de plus de 1 300 personnes par an sans domicile stable bénéficiaires du RSA.

Focus : Les Espaces parisiens pour l'insertion

L'organisation des Espaces parisiens pour l'insertion (EPI) a été repensée pour améliorer les délais de prise en charge des allocataires du RSA et leur accompagnement socioprofessionnel. Grâce à une orientation réalisée en même temps que l'instruction du RSA, le délai entre l'ouverture des droits et le démarrage de l'accompagnement socioprofessionnel a été réduit à 3 semaines, contre 94 jours en moyenne au niveau national.

Les EPI proposent un accompagnement vers l'emploi dispensé par des référents uniques qui peuvent travailler en binôme avec des conseillers emploi ou dans une démarche globale comme conseillers en insertion professionnelle, et mettent également en place des actions collectives complémentaires aux entretiens individuels.

Dans le cadre de l'accompagnement global Pôle Emploi, des agents de Pôle Emploi travaillent directement dans les EPI mais aussi dans les services sociaux de proximité et les permanences sociales d'accueil. En 2018, ce sont ainsi 3 160 personnes qui ont bénéficié de ce dispositif et plus de 45% de sorties positives en emploi ou formation.

Pour rendre l'action des EPI plus lisible pour les Parisien.ne.s, le regroupement sur un lieu par territoire des services de demande du RSA et de l'accompagnement des allocataires a été engagé.



Crédit Ville de Paris

➤ L'expérimentation Zéro chômeur de longue durée

Parallèlement depuis 2017, l'expérimentation Zéro chômeur de longue durée a été lancée dans un quartier du 13^{ème} arrondissement. Cette expérimentation lancée au niveau national sur dix territoires vise à montrer qu'il est possible, à l'échelle d'un territoire et sans surcoût pour la collectivité, de proposer à tout chômeur de longue durée qui le souhaite un emploi à durée indéterminée et à temps choisi, en développant et finançant des activités utiles et non concurrentes des emplois existants pour répondre aux besoins des divers acteurs du territoire : habitants, entreprises, institutions...

Le financement du dispositif repose sur l'évaluation par la collectivité des coûts évités. Il s'agit de rediriger les budgets publics issus des coûts de la privation d'emploi (CMU-RSA) pour financer les emplois manquants en assurant de bonnes conditions de travail.

Depuis le démarrage, le déploiement de la démarche expérimentale a permis le recrutement de 54 personnes en CDI, le retour dans une dynamique d'emploi ou de formation de 15 autres personnes mobilisées dans le cadre du projet et l'émergence d'activités nouvelles, utiles, qui facilitent le quotidien des habitants, entreprises et acteurs locaux, renforcent la cohésion sur le territoire et dynamisent le tissu économique local.

Engagement 9. Accompagner durablement vers le logement

▶ **Action cadre : favoriser l'accès à des solutions de logement adaptées et de droit commun**

L'accès au logement adapté ou de droit commun est un enjeu majeur de tout parcours d'insertion et l'obtention d'un chez-soi un premier pas fondamental pour souffler, se reconstruire, et s'engager dans un parcours d'accompagnement. La Ville de Paris, l'État et leurs partenaires associatifs se mobilisent pour accompagner les publics les plus en difficulté vers le logement, à travers la construction de structures adaptées et évolutives en fonction des besoins des personnes et le développement de dispositifs d'intermédiation locative.

➤ **Accroître la construction de pensions de familles, résidences accueil et résidences sociales**

Conformément aux engagements pris, **plus de 2 000 logements en maisons relais ou résidences sociales ont été financés entre 2015 et 2019.**

Les résidences sociales sont des solutions d'hébergement temporaire destinées aux personnes rencontrant des difficultés d'accès à un logement de droit commun du fait de problématiques à la fois sociales et financières. Elles sont composées d'habitations autonomes, adaptées à la configuration du foyer, qui verse une redevance mensuelle dont le montant est calculé en fonction de ses ressources.

Forme particulière de résidence sociale, les maisons relais sont des habitats communautaires de petite taille associant la jouissance de logements privatifs à la présence de lieux collectifs. Un.e hôte.sse (ou un couple d'hôtes) est chargé.e du fonctionnement de la maison, ainsi que de son animation et de sa convivialité. Ces structures sont destinées à fournir un logement, sans limitation de durée, à des personnes qui ne peuvent trouver un équilibre de vie dans un logement individuel autonome. Elles présentent de nombreux avantages, notamment de lutter contre la solitude et de favoriser le lien social, d'assurer une certaine sécurité par la présence de l'hôte.sse, et de constituer, pour ceux qui le peuvent, une étape vers l'accès à un logement individuel autonome.

⇒ **Chiffre clé : plus de 2 000 logements en maisons relais ou résidences sociales créés entre 2015 et 2019**



➤ Permettre l'assouplissement des projets sociaux et les critères d'accès aux résidences sociales

Afin de permettre un accueil évolutif en fonction des besoins des publics, la Ville de Paris et ses partenaires ont conduit une première expérience d'assouplissement des critères d'accès aux structures de logements temporaires. Des places ont été ouvertes à l'accueil de familles monoparentales dans les foyers de jeunes travailleurs, tandis que les résidences sociales jeunes actifs et certains gestionnaires de résidences sociales ont ouvert des places au profit du public bénéficiaire du Revenu de Solidarité Active.

➤ Développer et soutenir les dispositifs associatifs d'intermédiation locative

Pour faciliter l'accès au logement des familles hébergées à l'hôtel, l'accent a été mis sur le développement de Louez Solidaire et sans risque, contrat de location sécurisé par la Ville qui permet à un propriétaire de louer son bien à une association pour y loger une famille aux revenus modestes, le tout sans prendre le moindre risque. La Ville de Paris et les partenaires du dispositif apportent aux propriétaires une sécurité maximale en leur garantissant le paiement du loyer et des charges, la gestion locative, l'accompagnement de l'occupant par un organisme agréé, la garantie dégradations / remise en état, la possibilité de bénéficier de déductions fiscales. C'est une association conventionnée qui assure la gestion du bien et un accompagnement social adapté de la famille qui y habite. Les familles monoparentales représentent les principales bénéficiaires du dispositif (74 % des nouveaux entrants en 2018).

Pour permettre le développement du Louez solidaire, les critères d'éligibilité ont été progressivement élargis afin d'intégrer un nombre plus important de ménages dont notamment les femmes victimes de violence conjugales et les réfugiés statutaires isolés. Une expérimentation a également été menée pour permettre l'accueil de ménages en grandes difficultés (dont des familles issues de la rue) sur une durée plus longue que le Louez solidaire « classique » (36 mois au lieu de 18 mois).

⇒ **Chiffre clé** : entre 2007, date de sa création, et 2018, près de 3 000 ménages ont été accueillis dans le dispositif Louez solidaire et sans risque



➤ Mobiliser tous les dispositifs existants

L'accord collectif départemental (ACD) permet de reloger rapidement des ménages confrontés à des difficultés sociales, familiales, professionnelles et/ou de santé cumulées à des problématiques de logement aigües. Cet accord qui lie l'État, la Ville et les bailleurs prévoit des quotas d'attribution de logements aux personnes en grande précarité sur les contingents respectifs des parties prenantes. Par ailleurs, la Ville a mis en place une expérimentation permettant de faciliter l'accès au logement social de personnes à la rue par une surcotation de la demande qui a abouti à la signature de 25 baux.

⇒ **Chiffres clés** : entre 2014 et 2018, 4 976 ménages ont été relogés

- Parmi eux, 70% étaient éligibles au Droit au Logement Opposable (DALO)
- 2 022 ont été relogés sur le contingent de la Ville

Engagement 10. Accompagner durablement dans le parcours de santé

▶ **Action cadre : mieux intégrer la dimension santé dans les parcours d'insertion durable**

➤ **Assurer une prise en charge des problématiques de santé des personnes en situation d'exclusion**

La généralisation des bilans de santé permet d'aborder l'ensemble des problématiques de santé rencontrées par les personnes en grande précarité et fournissent une base pour une approche préventive et un accompagnement vers le soin. **La CPAM s'est fixé un objectif de 25 000 bilans de santé annuels destinés aux personnes en grande précarité.** Elle assure par ailleurs des permanences dans les Espaces Solidarité Insertion notamment pour faciliter l'accès aux bilans de santé.

Un travail sur le « parcours santé » des bénéficiaires du RSA a été engagé dans le cadre du Plan Parisien de l'Insertion par l'Emploi (PPIE) qui offre un suivi à près de 2 000 allocataires présentant des troubles psychiques ou addictifs. Depuis 2016, des psychologues tiennent des permanences hebdomadaires dans les Espaces parisiens d'insertion (EPI) et les services sociaux de proximité accompagnant des allocataires du RSA, afin d'apporter un appui aux travailleurs sociaux souvent démunis face aux fragilités psychologiques ou au déni des allocataires dont ils assument le suivi. Par ailleurs, dans les EPI, l'obtention du RSA donne automatiquement droit à la Couverture maladie universelle – complémentaire (CMU-C).

Parallèlement, la Ville de Paris s'est fortement mobilisée pour favoriser l'accès à la santé des populations les plus précarisées. Trois centres médico-sociaux proposent des consultations médicales et sociales, dites Permanences Médico-Sociales (PMS), qui permettent à une population pour qui la santé n'est pas une priorité et qui n'a pas toujours de droits ouverts à l'assurance maladie, d'accéder à la prévention, à des démarches d'accès aux soins et aux dispositifs de droit commun. Des actions d'aller-vers à destination des publics précaires sont également entreprises et proposent des dépistages tuberculose et infections sexuellement transmissibles et des vaccinations dans les centres d'hébergement et les centres d'accueil de jour. Les équipes de professionnel.le.s de la Protection Maternelle et Infantile (PMI) mettent par ailleurs en œuvre des visites à domicile et des actions collectives dans les CHU/CHRS et les hôtels sociaux.

⇒ **Chiffres clés** : en 2018, près de 2 800 consultations ont été dispensées dans les PMS pour plus de 1 000 personnes. 84% des personnes consultaient pour la première fois ; 87% étaient sans couverture maladie

Enfin, la création en juin 2019 d'une équipe mobile santé est venue renforcer les dispositifs d'aller vers en faveur des populations migrantes. Cette équipe médicale, paramédicale et sociale, dont les interventions sont coordonnées avec les partenaires associatifs qui assurent notamment des maraudes santé, propose des entretiens infirmiers d'évaluation et d'orientation, des soins infirmiers et des consultations médicales. Les premières actions réalisées dès juin 2019 à la halte humanitaire de la porte de la Chapelle ont permis d'assurer, sur deux mois, quinze demi-journées de consultations et de prendre en charge et/ou d'orienter 115 personnes migrantes.

➤ **Favoriser l'accès des personnes en grande précarité vieillissantes aux établissements de droit commun : la mission Interface**

En mai 2017, le Samusocial de Paris a expérimenté une mission d'accompagnement des personnes sans-abri âgées de plus de 60 ans hébergées dans des structures d'urgence sociale vers les établissements de droit commun - logement ou structures médico-sociales (EHPAD). Cette mission Interface a été pérennisée et accompagne aujourd'hui 267 personnes dans 20 structures d'hébergement.



➤ Développer une politique de réduction des risques auprès des publics hébergés

Adapter les dispositifs et la prise en charge des personnes en grande précarité signifie composer avec leur réalité et assouplir les règles en conséquence. Afin de ne pas décourager des personnes en situation de dépendance, notamment à l'alcool, d'intégrer les dispositifs qui en interdisaient la consommation, une approche de réduction des risques liés à ces dépendances a été développée dans les centres d'hébergement et permet de les encadrer. Le Centre en addictologie de l'Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie (ANPAA) accompagne les centres d'hébergement souhaitant modifier leur règlement en menant des réflexions avec les professionnels mais aussi les résidents afin de faire évoluer les représentations et de construire une approche collective et cohérente de la dépendance à l'alcool qui soit partagée par l'ensemble des équipes.

L'association Aux captifs la Libération a porté en 2017 avec des institutions partenaires le forum « Exclusion et alcool : une autre approche est possible, une réduction des risques et des dommages nécessaires » qui a réuni 350 professionnel.le.s des secteurs sociaux, médico-sociaux et sanitaires. Elle a modifié le projet d'établissement de son CHRS Valgiros en y autorisant la consommation d'alcool et ouvert un espace de sécurisation des consommations, l'Espace Marcel Olivier. En 2018 et 2019, l'association poursuit ses expérimentations d'accueil avec alcool et contribue à la diffusion de ses expériences auprès des acteurs du secteur.

Engagement 11. Favoriser l'inclusion sociale dans tous les aspects de la vie de la cité

▶ **Action cadre : promouvoir l'accès aux loisirs culturels et sportifs pour les publics les plus exclus**

Une vraie politique d'inclusion sociale implique d'aller au-delà de la réponse aux besoins fondamentaux et de favoriser l'accès des personnes en grande précarité aux activités culturelles et sportives accessibles à l'ensemble de la société. Avec l'aide de ses partenaires associatifs, la Ville a noué de nombreux partenariats favorisant cette inclusion culturelle.



➤ **Promouvoir l'accès des personnes en situation de précarité aux musées de la Ville de Paris**

Le Centre d'action sociale de la Ville de Paris a signé une convention avec Paris Musée permettant aux publics accueillis en Permanence sociale d'accueil, dans les Espaces solidarité insertion et les centres d'hébergement du CASVP d'avoir accès gratuitement aux musées de la Ville de Paris et de bénéficier de la gratuité des visites guidées.

Des partenariats sur des projets plus spécifiques ont pu également voir le jour. Par exemple en 2018, des ateliers de modelage intergénérationnels ont pu être mis en place entre deux centres d'hébergement et de réinsertion sociale du CASVP, un EHPAD et le musée Bourdelle. Ces ateliers de modelage se sont conclus par une exposition des œuvres.

➤ **Développer les liens entre les bibliothèques municipales et les structures d'hébergement de personnes en grande précarité**

Les bibliothèques de la Ville de Paris, à l'occasion des opérations de renouvellement de leurs collections de livres, en orientent une partie vers des centres d'hébergement et 17 associations en sont bénéficiaires.

Focus : l'Ideas Box

Imaginée à l'origine pour les populations réfugiées partout dans le monde par Bibliothèques Sans Frontières en collaboration avec le Haut Commissariat aux Réfugiés et le designer Philippe Starck, l'Ideas Box est une médiathèque en kit déployable rapidement sur tous les terrains qui permet l'accès à l'information, la culture et l'éducation aux populations qui en sont éloignées. Depuis 2016, elle a été déployée dans plusieurs centres d'hébergement du CASVP et, depuis 2017, dans les gymnases du plan d'urgence hivernal.





➤ Favoriser l'inclusion par la pratique artistique et développer des résidences d'artistes dans les structures d'accueil et d'hébergement

La Ville de Paris accompagne et soutient le développement d'une vingtaine de projets artistiques par an : ateliers de pratique, médiation, ateliers de création et accompagnement de sorties. Par exemple, les femmes accueillies à la Halte de l'Hôtel de Ville ont accès à des résidences d'écriture proposées par des auteurs associés à la maison de la poésie, des ateliers chorale dispensés par des artistes de La loge ou encore des ateliers de pratiques artistiques réalisés par les Ateliers Beaux-Arts de la Ville de Paris.

➤ Permettre aux personnes en situation de grande exclusion d'accéder aux loisirs sportifs et culturels

Le CASVP s'efforce de diversifier ses partenaires afin de proposer aux publics hébergés un grand nombre de pratiques sportives et culturelles. À titre d'exemple, les établissements d'hébergement des pôles Femmes-Familles-Jeunes se sont retrouvés en 2018 afin de disputer un tournoi de football interpôles ; des femmes accueillies dans des centres d'hébergement du CASVP mais aussi de l'ESI Halle Saint Didier ont pu participer à la course La Parisienne ; une centaine de personnes accompagnées ont été invitées aux spectacles de réouverture du théâtre du Châtelet en septembre 2019.

Le réseau associatif Culture du Cœur intervient dans de nombreuses structures sociales parisiennes pour former les intervenants sociaux à la médiation culturelle, soutenir l'organisation et la tenue de permanence d'accès à la culture et mettre à disposition des places gratuites pour des spectacles divers.



Coordonner, piloter et mettre en
place une gouvernance partenariale

Axe 5. Coordonner, piloter et mettre en place une gouvernance partenariale

L'esprit qui a animé l'élaboration de ce Pacte a naturellement abouti à **l'idée d'une nécessaire gouvernance partenariale, garante de la réalisation des engagements pris, de leur cohérence et de leur bonne articulation.** La coordination s'entend à l'échelle territoriale : elle doit nous permettre d'affiner notre connaissance des spécificités des territoires au sein du périmètre parisien tout en étant capable de dialoguer avec les grandes villes européennes et internationales ; elle se pratique également au sein de chaque secteur professionnel et dans leurs relations entre eux par une meilleure définition des périmètres d'intervention de chacun et des échanges d'information. Cette approche transversale doit en premier lieu profiter aux personnes dont l'accompagnement est envisagé de manière globale afin d'inscrire leurs parcours de réinsertion dans la durée, et permet de mobiliser les énergies au-delà des acteurs déjà investis sur ces questions, notamment celles des Parisien.ne.s.

Engagement 12. Mieux piloter et mieux coordonner nos interventions, développer de nouvelles approches en matière de travail social

▶ **Action cadre : améliorer le pilotage des différentes interventions, travailler à la fluidité des parcours et construire les modalités d'une prise en charge globale**

La multiplicité des intervenants sur le territoire parisien et la complexité de certaines situations nécessitent la construction d'un dialogue rapproché entre les professionnel.le.s et la formalisation d'un référent unique, garant de la prise en charge globale de la personne et de la continuité de son parcours.

➤ **L'expérimentation du référent pivot/référent unique**

La Ville de Paris participe à l'expérimentation nationale de déploiement de la référence de parcours depuis décembre 2016. La démarche a été expérimentée dans le 13^{ème} arrondissement où plus de 40 travailleurs sociaux volontaires ont été mobilisés pour suivre une trentaine de situations.

L'objectif est de pérenniser et d'étendre cette démarche à l'ensemble du territoire parisien dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, en organisant la formation des travailleurs sociaux aux changements de leurs pratiques professionnelles, et de la formaliser dans une charte du référent de parcours.

➤ **La gestion des situations complexes**

Les difficultés présentées par certaines situations nécessitent de pouvoir échanger fréquemment entre professionnels, de mobiliser les compétences et de les mettre en commun. Chaque semaine, le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) organise des réunions de synthèse autour de 3 à 5 situations complexes. **En 2018, 41 commissions réunissant travailleurs sociaux et travailleurs pairs ont été organisées et 200 situations différentes examinées.**

Par ailleurs, des **Réunions d'Évaluation des Situations d'Adultes en Difficulté (RESAD)** ont été mis en place en place dans les 12^{ème}, 13^{ème}, 17^{ème}, 18^{ème}, 19^{ème} et 20^{ème} arrondissements et réunissent régulièrement des professionnels du champ social, de l'insertion et de la santé physique et psychique pour analyser et apporter une réponse collective à une situation complexe. La Mission Santé Mentale de la direction de l'action sociale de la Ville de Paris a élaboré une charte de fonctionnement commune pour ces RESAD.

➤ **Le protocole de suivi social des familles à l'hôtel**

Un protocole concernant le suivi social des familles sans accompagnement hébergées à l'hôtel a été signé entre le Samusocial de Paris, la DASES et le CASVP et est mis en œuvre depuis janvier 2016. Il a permis l'orientation de 600 familles vers le service social de proximité (SSP).

➤ **L'accueil renforcé pour les personnes les plus vulnérables**

Dans le cadre de la réforme des services sociaux du **Nouveau Paris Solidaire**, la mise en place d'un accueil social unique et inconditionnel, effective dans les 6^{ème}, 8^{ème}, 10^{ème}, 11^{ème}, 12^{ème}, 18^{ème} et 20^{ème} arrondissements et en cours de déploiement sur le reste du territoire parisien, permet de simplifier le parcours des usagers et d'améliorer leur prise en charge (cf axe « Accès aux droits »).

Afin d'aller vers les publics qui ne s'adresseraient pas naturellement aux services sociaux et d'intervenir dans les quartiers où l'offre de service public est plus réduite, **le CASVP a expérimenté des permanences sociales dans des centres sociaux, d'animation ou encore de prévention spécialisée.** Des permanences en pieds d'immeuble, sur l'espace public et dans le bus Ma mairie mobile sont aussi déployées régulièrement avec des travailleurs sociaux et des agents administratifs chargés des prestations.

▶ **Action cadre : se donner les moyens d'interventions mieux coordonnées et partager nos pratiques professionnelles**

➤ **Former les acteurs de terrain et, plus largement, l'ensemble des Parisien.ne.s**

L'Agence régionale de santé Île-de-France, la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) et la Fédération des Acteurs de la solidarité (FAS) Île-de-France ont publié un **guide des bonnes pratiques d'accès à la santé à destination des acteurs de l'hébergement**. Ce guide, qui donne des repères sur les problèmes de santé les plus fréquemment rencontrés et sur les ressources pouvant être mobilisées, a pour vocation de permettre une meilleure prise en compte des problématiques de santé spécifiques rencontrées par les publics accueillis.

Plus largement, la Ville a lancé en 2015 le plan « **Paris qui sauve** », en partenariat avec la Croix Rouge Française et la Protection civile, pour former ses agents mais plus largement toute la population aux **gestes de premier secours**. Différents événements de sensibilisation ont été organisés depuis 2015 : "Samedis qui sauvent", "Tous les jeunes ont du cœur", "Village santé, secours et vous". Des formations des élèves de CM2 au redémarrage d'un cœur et des collégiens au PSC1 (7h de secourisme pour apprendre les gestes à savoir sur les risques domestiques et l'arrêt cardiaque) ont aussi été mises en place.

Ces formations sont désormais intégrées à la stratégie de résilience de Paris qui se fixe comme objectif, à l'horizon 2030, que 90 % des Parisien.ne.s soient formé.e.s aux gestes qui sauvent et aux comportements à adopter face aux risques. Le plan « Paris qui sauve » prévoit aussi le déploiement de défibrillateurs dans les équipements et les espaces publics et près de 3 000 agents, notamment ceux qui exercent leurs missions sur la voie publique, ont été formés dans ce cadre aux gestes de premier secours.

⇒ **Chiffre clé : 3 000 agents de la Ville et 60 000 Parisien.ne.s formés aux gestes qui sauvent depuis 2015**

➤ **La journée annuelle de rencontre des intervenants sociaux parisiens**

Depuis 2018, les acteurs du champ de la lutte contre l'exclusion se réunissent lors des forums organisés par la Ville à l'occasion des **bilans du Pacte parisien**. D'autres formats sont aussi expérimentés, comme en, 2017, où un speed dating géant des intervenants sociaux a été organisé par les Directions sociales de territoire dans le cadre de Paris Capitale Solidaire, en lien avec le CASVP, l'AP-HP et la CAF, sur plusieurs sites atypiques (théâtre, péniche, Pavillon de l'Arsenal) pour échanger sur des expérimentations et des dispositifs innovants.

Engagement 13. Mettre en place une gouvernance partenariale, territorialiser le Pacte et mobiliser les Parisiens

▶ **Action cadre : doter le Pacte d'une gouvernance adaptée en vue de sa mise en œuvre**

La dynamique partenariale qui a prévalu dans l'élaboration du Pacte a été pérennisée dans sa mise en œuvre.

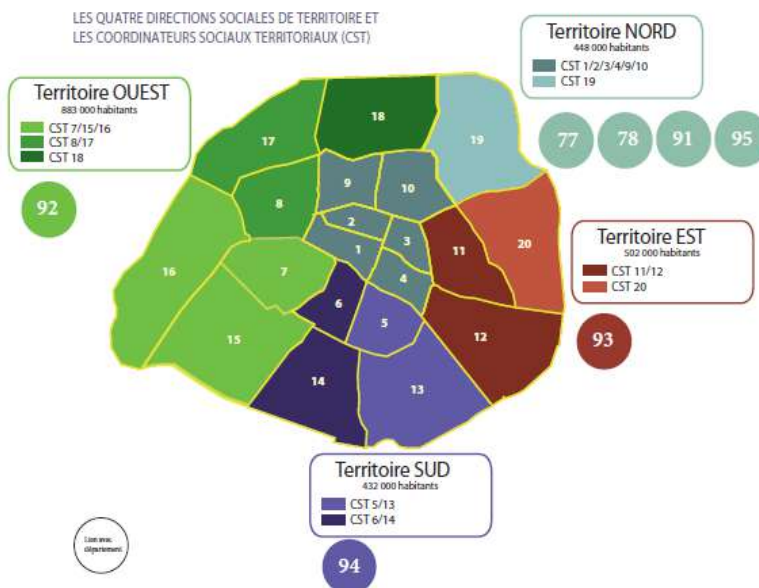
Chaque année, deux comités de pilotage réunissent les partenaires pour faire le point sur l'avancement des actions, deux à trois comités techniques de suivi permettent d'échanger plus particulièrement sur certains axes, et enfin, la journée de bilan annuelle donne l'occasion de faire le point sur l'ensemble des réalisations du Pacte.

▶ **Action cadre : adapter les actions de lutte contre la grande exclusion en fonction des spécificités des territoires et en lien avec les arrondissements**

➤ **Territorialiser l'action sociale et associer les acteurs de terrain**

Créées en 2016 dans le cadre de la réforme du Nouveau Paris Solidaire, **les directions sociales de territoires (DST) sont les acteurs pivots de la coordination et du pilotage des politiques sociales et médico-sociales départementales et communales**, au plus près des territoires et en lien avec les institutions partenaires. Elles animent notamment les conférences sociales de territoire qui réunissent dans chaque arrondissement l'ensemble des acteurs de terrain et sont les interlocutrices privilégiées des mairies d'arrondissement et des acteurs locaux.

Les 4 Directions Sociales de Territoire



► **Action cadre : mobiliser les parisiens dans la lutte contre la grande exclusion et organiser la communauté du Paris solidaire**

➤ **La Fabrique de la solidarité, incubateur des solidarités parisiennes**

La mobilisation sans précédent des citoyen.ne.s pour les deux éditions de la Nuit de la Solidarité, pour lesquelles près de **1 700 bénévoles** ont, chaque année, répondu présents, a démontré le fort engagement des Parisien.ne.s dans la lutte contre l'exclusion. C'est pour encourager et accompagner cet engagement que la Ville a mis à leur disposition depuis l'été 2019 un lieu dédié, la **Fabrique de la solidarité**, conçue comme la porte d'entrée vers **l'engagement citoyen**. Des formations sont notamment proposées à tous ceux qui souhaitent s'engager auprès des sans-abri sans savoir comment faire ; elles permettent de **mieux connaître la réalité des personnes en situation de rue** pour changer le regard et **déconstruire les préjugés**, et de **posséder quelques clés pour « aller vers » les personnes et adopter la bonne posture**. Des fiches missions en direction des bénévoles ont aussi été élaborées par les associations de lutte contre l'exclusion pour guider les volontaires vers des actions variées et permettre à chacun de s'engager selon ses envies et sa disponibilité : distribution de petits déjeuners, accueil dans une halte ou un accueil de jour, maraude...

Il s'agit aussi de permettre aux initiatives citoyennes, nombreuses, de se développer, avec un « incubateur » de projets solidaires et des ateliers d'idéation et de dialoguer entre elles. La Fabrique, enfin, avec son café solidaire, ses espaces de jeux et de lecture, est un **lieu convivial destiné à favoriser les rencontres entre acteur.rices et à faire rayonner la solidarité autour d'un programme culturel riche et d'activités adaptées à tous les publics.**

⇒ **Chiffres clés :**

- **750 Volontaires formés par la Fabrique de la solidarité depuis son ouverture**
- **Environ 100 Volontaires formés chaque mois par la Fabrique de la solidarité**



➤ **Le budget participatif**

Depuis 2014, le **budget participatif permet aux Parisien.ne.s de décider de l'utilisation de 5 % du budget d'investissement de la Ville** et est devenu un outil de financement de projets citoyens solidaires. C'est dans ce cadre que des projets comme les abris pour les sans-abri, les cuisines partagées permettant aux personnes hébergées à l'hôtel de cuisiner ou encore des bagageries solidaires ont pu voir le jour.

- ⇒ **Chiffre clé : depuis 2015, ce sont 32 projets solidaires qui ont pu être financés à hauteur de 24 millions d'euros**

Engagement 14. Améliorer la connaissance des besoins pour mieux adapter notre action

▶ **Action cadre : développer la connaissance des publics à la rue et les partenariats avec les grandes villes européennes et internationales**

➤ **La Nuit de la Solidarité**

Le 15 février 2018 au soir, environ **1 700 Parisien.ne.s volontaires appuyé.e.s par plus de 350 professionnel.le.s** se sont déployé.e.s dans tout Paris pour réaliser le premier dénombrement des personnes en situation de rue au cours de la "Nuit de la Solidarité". Si la démarche est expérimentée de longue date dans certaines villes américaines ou européennes, elle ne l'avait encore jamais été en France où certaines associations étaient réticentes à l'idée de recenser les sans-abri. Mais la dynamique collective à l'œuvre dans l'élaboration et la mise en œuvre du Pacte et le climat de confiance que les nombreux échanges entre partenaires ont produit ont permis de mettre en œuvre cette action qui n'était encore qu'en germe au moment de l'écriture du Pacte.

Cette opération qui consiste à **sillonner les rues de la Ville au cours d'une nuit afin de compter précisément le nombre de personnes dormant dans la rue quand le dispositif d'hébergement est à son maximum au creux de l'hiver**, permet d'avoir une photographie précise du sans-abrisme à un instant T, de mieux connaître les parcours et les profils des personnes, et d'adapter nos politiques publiques en conséquence. Un des grands enseignements de la Nuit de la Solidarité fut **la forte présence de femmes en situation de rue** (12% des personnes rencontrées) parmi les 3 035 personnes rencontrées.

Ce constat a conduit la Ville et ses partenaires à développer un réseau d'accueil et d'hébergement dédié, dont le plus symbolique est la **Halte femmes** créée au sein même de l'Hôtel de Ville. L'autre grande révélation de cette opération fut la mobilisation citoyenne sans précédent qui a montré la volonté des Parisien.ne.s de s'engager auprès des plus démunis et a entraîné la création de la Fabrique de la solidarité, destinée à la faire fructifier.

L'opération a été reconduite le **7 février 2019** et a été étendue à de nouveaux territoires grâce à l'engagement des partenaires de la Ville : la SNCF, la RATP, l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, le bailleur Paris Habitat, les gestionnaires de parking Indigo et SAEMES. **Cette nuit-là, ce sont 3 641 personnes qui ont été rencontrées.**



Nuit de la Solidarité
Crédits: Ville de Paris



Nuit de la Solidarité
Crédits: Ville de Paris



Nuit de la Solidarité
Crédits: Ville de Paris

Par ailleurs, la Ville de Paris accueille, dans le cadre d'un **contrat CIFRE**, deux doctorants qui travaillent sur le sans-abrisme à Paris et **étudient les profils et parcours des familles en situation de rue**. Enfin, un partenariat a été conclu avec **l'association Trajectoires** et un chercheur de l'Institut national des études démographiques (INED) a été recruté à la DASES pour l'étude des parcours migratoires des familles « roms » en situation de rue.

➤ **Les échanges européens et internationaux en matière de politiques de solidarité**

La Ville de Paris dialogue non seulement avec d'autres villes françaises mais aussi européennes et internationales qui font face aux mêmes problématiques et dont les expériences peuvent enrichir nos politiques publiques. **La Nuit de la Solidarité, en germe dans le Pacte, est aussi née d'une rencontre avec les équipes de la fondation Bloomberg à New-York qui, comme d'autres villes américaines, réalise tous les ans un décompte des sans-abri, et la première édition a bénéficié du soutien opérationnel de l'équipe Bloomberg**. Des contacts en amont de l'opération ont aussi été engagés avec plusieurs villes européennes (Athènes, Bruxelles, Berlin qui ont fait le déplacement lors des deux éditions de la Nuit de la Solidarité), et ont vocation à se poursuivre et à s'étendre à d'autres municipalités.

Paris participe par ailleurs au **réseau de coopération URBACT**, qui réunit plus de **500 villes européennes autour des questions de développement durable et favorise les échanges sur les bonnes pratiques et les retours d'expérience en matière d'innovation sociale**. Dans ce cadre ont eu lieu une visite de terrain au Centre de premier accueil de la Porte de la Chapelle, une rencontre avec l'association La Cloche et une présentation de la politique parisienne de lutte contre la grande exclusion et des résultats de la Nuit de la Solidarité après sa première édition.

Le congrès annuel de la **Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abri (FEANTSA)** permet aussi de tisser des liens et de multiplier les échanges à l'échelle européenne entre tous les acteurs du champ de la lutte contre l'exclusion. Enfin, la tenue du **Sommet mondial Les villes pour tous – Cities for Life** ou sommet pour les villes inclusives, innovantes et résilientes, qui s'est tenu à Paris en 2016, a aussi été l'occasion de réunir réseaux de villes et partenaires internationaux pour développer des initiatives porteuses d'innovation sociale.

