

Rapport d'activité

2021



Sommaire

Éditos	03
1 Faits marquants	07
2 Qui sommes-nous ?	17
3 Rapport moral	20
4 Nos actions	23
Aller-vers	24
Organiser	32
Héberger	38
Soigner	44
Accompagner, vivre ensemble	50
Observer, analyser	56
5 Nos partenaires et mécènes	62
6 Rapport financier	66
Organigramme	72
Glossaire	74

Éditos

« Mobilisés, militants, combatifs, les professionnels du Samusocial font face aux vagues d'exclusions qui frappent notre pays. »

Alain Christnacht, Président du Samusocial de Paris



« L'année 2021 a été encore largement impactée par la pandémie de Covid-19, avec ses différents variants : la présentation obligatoire du passe sanitaire et les mesures de jauges pour les lieux accueillant du public et l'obligation du télétravail pour une partie du temps de travail ont été

présentes pendant la plus grande partie de l'année. La vaccination est apparue comme la principale solution, en complément des gestes barrières, pour juguler la pandémie. Le Samusocial de Paris y a pris sa part pour les personnes les plus fragiles et isolées avec la mise en place de son « Vaccibus » d'août 2021 à mars 2022

Malgré ces difficultés supplémentaires, le Samusocial a continué d'aller de l'avant pour mieux répondre aux besoins des publics précaires, plus nombreux et plus divers. De plus en plus d'appels au 115, de femmes et d'hommes à la rue, vers lesquels vont les EMA, maraudes de nuit et les EMEOS, maraudes de jour, pour écouter, reconforter, soigner, évaluer et orienter. L'hébergement des familles à l'hôtel ne peut plus être qualifié d'urgence quand il dure deux ans et demi en moyenne, plus de dix parfois. Le programme AGATE, développé sur un appel à projets gagné par le Samusocial, propose un accompagnement global avec l'objectif d'un droit au séjour complet, d'un emploi et d'un logement. Ses équipes pluridisciplinaires, compétentes, engagées, se déploient pour aider les familles à sortir de cette situation d'exclusion cumulative. Les personnes hébergées sont des femmes

et des hommes qui ont droit à une vie personnelle et sociale. Elles ont le droit de s'exprimer sur leur situation, la société et le monde dans lesquels elles vivent, en tant qu'usagers du Samusocial comme en tant que citoyens. C'est pourquoi nous leur proposons de participer, par leurs paroles, leurs écrits, leurs initiatives ou leurs créations artistiques et culturelles à la vie sociale, là où elles sont hébergées et accueillies.

Le Samusocial s'est aussi donné les moyens de mesurer, d'améliorer et de suivre l'impact sociétal et environnemental de ses actions. Ses agents sont mobilisés pour en faire un organisme « vert ». En 2023, le Samusocial aura 30 ans. Il est déjà temps de s'interroger sur ce qu'il est devenu et ce qu'il veut devenir, pour mieux répondre à ce que le public et ses partenaires attendent de lui, dans le respect de ses valeurs et en tenant compte des évolutions de ses publics. C'est pourquoi, dans la concertation interne et externe, il a élaboré en 2021 un projet institutionnel, qui sera complété par un projet stratégique.

Mobilisés, militants, combatifs, les professionnels du Samusocial font face aux vagues d'exclusions qui frappent notre pays. Ils ne se découragent pas mais ils demandent à être aidés : les difficultés de recrutement des soignants et des travailleurs sociaux appellent des mesures structurelles au-delà des rattrapages des « Ségur » ; pour mettre fin à l'exclusion, pour permettre d'aller « de la rue au logement », il est nécessaire d'accroître les droits, de revaloriser les allocations et d'augmenter l'offre de logements.

Le Samusocial, fort de son expérience de terrain, est prêt à apporter sa contribution à la réalisation de ces objectifs.

« Je voudrais souligner ici la qualité de cette coopération entre le Samusocial de Paris et les services de l'État. »

Marc Guillaume,

Préfet de la région Île-de-France et préfet de Paris



En 2021, le Samusocial de Paris a poursuivi son action pour améliorer la lutte contre la précarité, en dépit de la crise sanitaire. Les résultats de cette action sont remarquables et je tiens à remercier l'ensemble des équipes en charge du SIAO, des dispositifs d'hébergement et de soins, des dispositifs

de veille sociale, de DELTA et de l'Observatoire. Les efforts sans précédent fournis par les équipes ont permis de poursuivre l'accompagnement proposé par le Samusocial de Paris depuis presque 30 ans. Cet accompagnement s'inscrit dans la volonté de l'État d'augmenter les capacités d'accueil en hébergement d'urgence à Paris. Le rôle qu'occupent les équipes du Samusocial de Paris dans la réalisation de cet objectif est fondamental.

Depuis mars 2020 et la crise sanitaire, l'État est venu en soutien des opérateurs associatifs pour assurer une politique d'hébergement ambitieuse sur le territoire parisien. Ainsi, les places d'hébergement d'urgence hivernales ouvertes en 2020-2021 à destination des plus précaires ont été maintenues avec la fin de la gestion au thermomètre. Plus précisément, ce sont à ce jour près de 51 000 places d'hébergement d'urgence qui sont ouvertes sur le territoire parisien, soit plus de 12 000 places créées depuis le début de la crise covid. Cela traduit bien l'exigence de mise à l'abri des plus démunis que nous avons souhaité maintenir tout au long de l'année 2021. Grâce à cette construction d'une politique structurelle visible sur le long terme et en lien avec les associations, plus de 155 000 personnes sans domicile fixe ont été hébergées chaque nuit en centre d'hébergement ou à l'hôtel durant l'année 2021.

Dans l'application de certaines orientations politiques, le Samusocial est engagé dans ses missions par la réalisation des commandes de politiques publiques. L'hiver dernier, le Samusocial venait en aide la nuit aux sans-abris par l'intermédiaire de ses maraudes. Les équipes mobiles ont apporté soutien et réconfort à nos concitoyens en situation de précarité. Outil

essentiel de la lutte contre la grande exclusion, je tiens ici à saluer la force de leur engagement ainsi que leur connaissance de ce public. Le Samusocial s'est impliqué à tous les niveaux pour assurer et réguler l'hébergement de 51 000 personnes chaque soir à Paris par le biais du SIAO. Il constitue ainsi la clé de voûte du service public de la rue au logement. Mobiliser leur expertise a été crucial car c'est précisément leur dévouement qui nous a permis d'être à la hauteur de cette situation exceptionnelle. Je voudrais souligner ici la qualité de cette coopération entre le Samusocial de Paris et les services de l'État.

L'activité du Samusocial de Paris s'est maintenue, malgré les aléas sanitaires, grâce à un travail quotidien pour parvenir au maintien des capacités d'hébergement et à l'absence de remise à la rue sans solution dans un contexte d'extrême tension du parc d'hébergement lié à la part très importante de sites intercalaires. Cette résilience est d'autant plus admirable qu'elle s'est accompagnée d'une capacité d'adaptation cruciale des équipes pour faire face aux urgences de mise à l'abri.

Partenaire exigeant et constructif pour les pouvoirs publics au niveau parisien comme francilien, le Samusocial a encore de nombreux défis à relever à leurs côtés. L'enjeu actuel reste de maintenir les capacités d'accueil du parc d'hébergement. Nos efforts doivent en outre converger vers l'objectif ambitieux du plan pour le Logement d'abord pour lutter contre le sans-abrisme.

Ainsi, l'année 2021 a été riche en nouveaux projets et nous savons - avec les responsables des services de l'État - le soutien sans faille et de qualité des équipes du Samusocial parisien. Ce dernier a su démontrer, une fois de plus, sa position d'acteur incontournable de l'hébergement et de la veille sociale dans la capitale.

Avec les responsables des services de l'État, nous savons pouvoir compter sur toutes les équipes du Samusocial de Paris, pour continuer à innover et améliorer ensemble nos politiques de prise en charge des personnes vulnérables et d'adapter ensemble, au regard des besoins, l'ensemble de nos dispositifs de la veille sociale à l'hébergement.

« Malgré les bouleversements auxquels nous avons dû faire face, le Samusocial est parvenu à dessiner des perspectives pour l'avenir. Adapter son organisation aux besoins du territoire parisien, adapter et développer les services rendus aux Parisien·nes. »

Lea Filoche

Adjointe à la Maire de Paris en charge des solidarités, de la lutte contre les inégalités et contre l'exclusion



« L'année 2021 s'est, une nouvelle fois, déroulée dans un contexte particulier, où se sont succédées urgences et crises, ayant des conséquences importantes sur la situation sociale et économique des Parisien·nes. Cette année encore, l'ensemble des acteurs de la solidarité a été mobilisé.

Chacune et chacun, quel que soit notre niveau d'intervention, nos missions, avons dû faire preuve collectivement, de réactivité, d'adaptabilité, parfois d'inventivité et surtout de coordination pour soutenir et accompagner efficacement les personnes en situation d'exclusion.

Le Samusocial a su y prendre toute sa part, en étant un maillon essentiel de la solidarité face au cumul des crises et des urgences.

Malgré les bouleversements auxquels nous avons dû faire face, le Samusocial est parvenu à dessiner des perspectives pour l'avenir. Adapter son organisation aux besoins du territoire parisien, adapter et développer les services rendus aux Parisien·nes.

Avec la Ville de Paris, le Samusocial a ainsi pérennisé les solutions qui ont démontré toute leur pertinence au fil des années, comme la Halte de l'Hôtel de Ville ou l'ESI Saint Michel, dans le 12^e arrondissement, tout en construisant de nouveaux projets.

À cet égard, la fusion des SIAO Insertion et Urgence est désormais bien engagée et permet de travailler de manière globale sur le parcours des personnes : de la rue au logement. La Ville de Paris continue de soutenir pleinement les objectifs de cette démarche,

et les moyens d'y arriver. Un travail partenarial sur une nouvelle organisation de la coordination des maraudes est également lancé pour améliorer l'efficacité de nos actions d'aller-vers les publics les plus vulnérables. Le pôle hébergement et de réservation hôtelière poursuit, parallèlement, son développement.

Au cours de cette année 2021, la collaboration entre le Samusocial et la Ville de Paris s'est aussi matérialisée par les travaux d'élaboration de l'Acte 2 du Pacte de lutte contre l'exclusion. Le Samusocial y a été intégré comme signataire, et constitue un contributeur et un co-pilote essentiel pour participer à l'élaboration de solutions efficaces et innovantes, en s'appuyant sur son expérience et expertise développée depuis plus de 25 ans.

Nos ambitions communes sont importantes et un travail conséquent reste encore à mener. Toutefois, les résultats de la dernière édition de la Nuit de la Solidarité nous encouragent :

2 829 personnes ont ainsi été décomptées lors de l'édition de mars 2021 contre 3 601 en janvier 2020. Ces résultats nous obligent également à aller plus loin et à explorer de nouvelles pistes de travail. Pour cela, l'apport précieux de l'Observatoire du Samusocial continuera d'être une boussole pour mieux identifier et analyser les problématiques des personnes rencontrées grâce à un travail d'analyse remarquable. Je tiens donc à saluer chaleureusement toutes celles et ceux qui ont permis au Samusocial de remplir ses missions historiques, et même au-delà, les premiers d'entre eux, les salarié·es, dont je connais l'engagement professionnel hors norme. Poursuivons ensemble nos objectifs communs pour accompagner les personnes les plus exclues.





Faits marquants





Première édition du Mois Festif !

Du 15 septembre au 15 octobre 2021, la première édition du festival « Le Mois Festif » a proposé de nombreuses activités aux personnes accompagnées par le Samusocial de Paris en hôtels sociaux en centres d'hébergement médicalisés et en accueils de jour. Petits et grands ont pu profiter de ces riches moments de partage et de découverte autour de la culture et des loisirs.

Théâtre, badminton, promenades, cuisine, visites de musées, cinéma ou encore bateau-mouche... Adultes et enfants ont apprécié ces rendez-vous festifs après une année et demie marquée par les confinements et la crise du Covid-19. Le Mois Festif a permis de rompre avec cette période difficile, et de renouer avec le vivre ensemble. En effet, retrouver le lien

« Les séances m'ont procuré du bien-être, je sentais mes os coincés. Je suis très satisfaite, je ressens plus de souplesse dans mon corps et je me tiens plus droite ! »

Rachel.

hébergée au CHU Popincourt, après un cours de yoga.



social, la convivialité et la bonne humeur est un véritable moteur pour reconstruire son avenir. Au total, plus de cinquante événements ont été organisés pendant un mois. En intérieur ou à l'extérieur, l'objectif était de proposer des activités variées permettant de se retrouver mais aussi de découvrir des lieux inconnus de Paris. Les personnes hébergées ont manifesté un réel engouement lors des visites-promenades organisées par notre partenaire Paris Musées sur l'Île de la Cité et dans le quartier du Marais à Paris. Le sport et le bien-être étaient également au rendez-vous grâce notamment à notre partenaire Un Ballon pour l'Insertion. L'engouement des équipes et des personnes hébergées pour cette première édition témoigne d'un véritable besoin d'activités culturelles et de loisirs dans les structures. La culture permet de s'exprimer, de tisser des liens, de se remobiliser et, tout simplement, de profiter d'un moment d'évasion.



Environ 600 usagers vaccinés grâce au Vaccibus

Entre août et septembre 2021, les personnes hébergées en hôtel social, et plus largement le public en situation de grande précarité et souvent sans droits ouverts, ont eu accès à la vaccination contre le Covid-19 grâce au Vaccibus. Positionné à des endroits stratégiques et animé par des médiateurs de lutte anti-Covid, il a permis d'aller à la rencontre de ces personnes, pour les informer et les rassurer. Ainsi, environ 600 franciliens très précaires ont pu réaliser leur première puis leur seconde dose de vaccin dans le Vaccibus, certains avec un numéro de sécurité sociale provisoire. En collaboration avec la mairie de Paris et la Croix-Rouge et face à l'évolution de la situation sanitaire, l'opération s'est poursuivie en janvier 2022, les mercredis et jeudis, dans les réfectoires des Restos du Cœur, porte de la Villette.

« En positionnant le Vaccibus à des endroits stratégiques, comme au marché de Château-Rouge par exemple, nous savions que le bouche-à-oreille allait fonctionner et que nous inciterions davantage de monde. »

Samy Rasli

coordonnateur des actions en santé publique au Samusocial de Paris.



Donner aux personnes que nous accompagnons le pouvoir d'agir



Au Samusocial de Paris, la participation des personnes hébergées est un enjeu central. Au-delà de leur prise en charge par une équipe pluridisciplinaire, la sortie de la précarité passe par la reconstruction de l'estime de soi, les rendre actrices et leur permettre de participer aux décisions.

Développer la participation, c'est permettre aux personnes que nous accompagnons d'être actrices et sources de propositions pour améliorer leurs conditions de vie dans nos structures. « *Les personnes ont engrangé un savoir de par leur expérience. Elles sont les plus à même de s'exprimer sur les solutions les mieux adaptées à leur contexte de vie* », souligne Tiphaine Lacaze, directrice de la Qualité au Samusocial de Paris. Né en 2019 à la suite du Grand Débat National, le Débat

Permanent réunit des personnes accompagnées et quelques-un·es de nos agent·es. Il porte une parole collective sous forme de plaidoyer auprès des pouvoirs publics. C'est aussi un espace de réflexion pour mener à bien des actions concrètes visant à améliorer le quotidien des personnes accompagnées. Un premier atelier a ainsi été organisé, en novembre 2021, autour de l'écologie. Dix propositions ont ainsi été formulées et défendues. Enfin, pour porter la voix des personnes hébergées, « L'Écho des Hébergés », un journal écrit par et pour les personnes accompagnées par le Samusocial de Paris, a un double objectif : donner la parole à celles et ceux qui sont moins écoutés et recréer du lien social avec les personnes accueillies dans nos centres d'hébergement et de soins.



L'Écho des Hébergés : journal écrit par et pour les personnes accompagnées par le Samusocial de Paris



Coup de pouce bienvenu pour la rentrée des enfants hébergés

Rentrée des classes rime avec grosses dépenses, en constante augmentation, pour remplir les trousseaux et les cartables. C'est pourquoi, pour aider les familles des enfants qui vivent en hôtel social, une campagne de collecte a été organisée pendant l'été 2021.

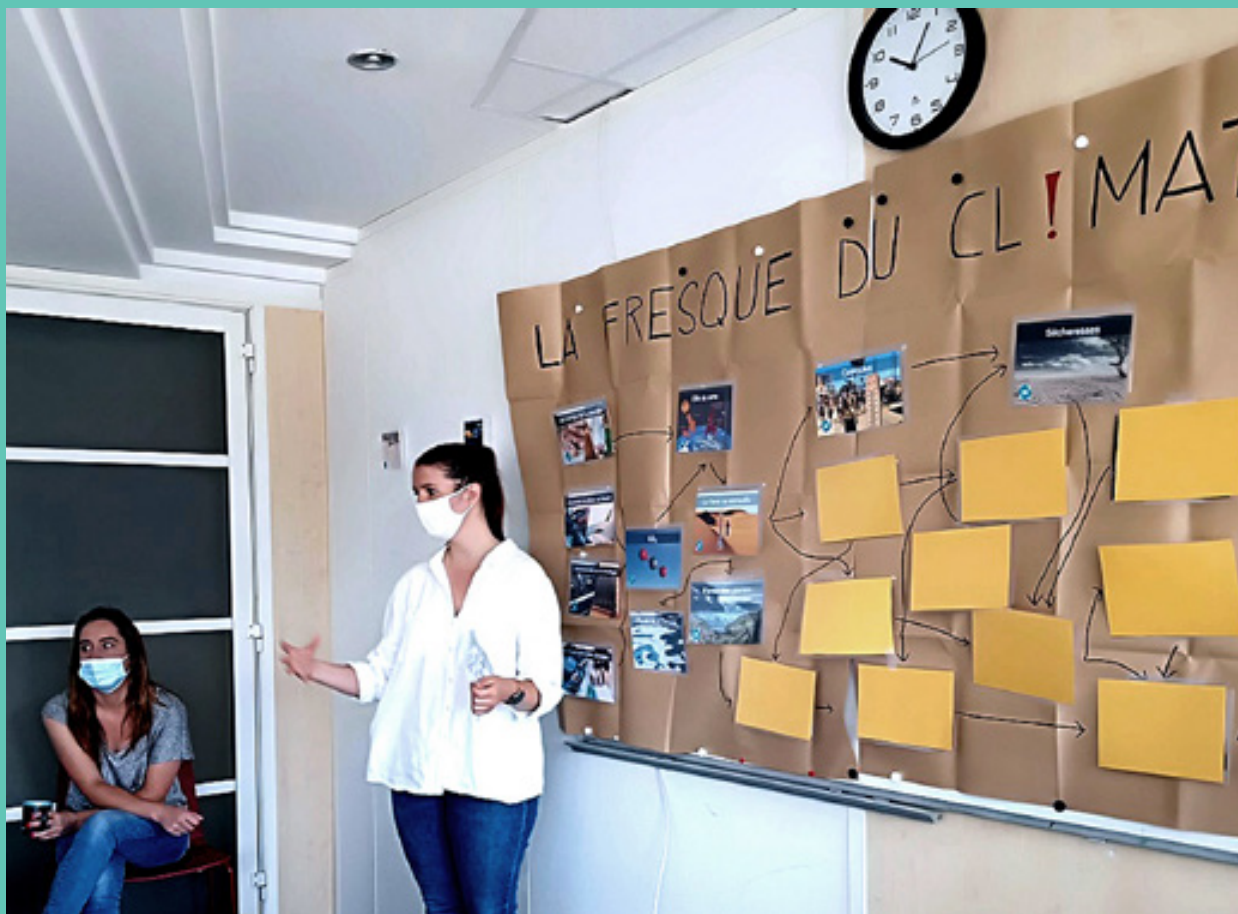
Avec l'appui du programme Mieux Vivre à l'Hôtel de Delta et en association avec l'association « Un Rien C'est Tout », il s'est agi de récolter les fonds nécessaires à l'achat des fournitures scolaires. Résultat : des kits de rentrée complets ont été confectionnés par des bénévoles et distribués à près de 2 000 petits écoliers accompagnés et hébergés dans les structures du Samusocial de Paris, soit deux fois plus que l'année précédente. Et ce, grâce au mécénat d'entreprise (OUI.sncf, Cultura) et aux généreux dons de particuliers.

2 000
petits écoliers
ont reçu un cartable
rempli



« On s'inquiète de savoir comment on va faire pour acheter tout ça. La liste s'allonge et les prix augmentent chaque année. »

Une maman hébergée à l'hôtel.



Le Samusocial de Paris passe au vert

La Mission SSP Vert a été créée afin de prendre en compte les impacts environnementaux du Samusocial et les réduire.

RSO* : Responsabilité Sociétale de l'Organisation

D'avril à octobre 2021, un état des lieux détaillé des pratiques dans différentes structures similaires au Samusocial de Paris a été réalisé.

Ce travail inspirant a permis de définir une stratégie environnementale et un plan de déploiement.

Ce travail inspirant a permis de définir une stratégie environnementale avec 6 axes prioritaires :

- L'alimentation, en travaillant sur l'accès à des repas sains et durables pour les agent-es et les usager-es.
- Le bâtiment, incluant la gestion des énergies, de l'eau et des déchets.
- Les achats, en cherchant des alternatives pour acheter de manière plus responsable.
- Le numérique, en travaillant sur la durabilité et la recyclabilité des appareils.
- Le transport, en réfléchissant à de la mobilité plus douce et optimisée pour les agent-es.
- La sensibilisation générale, en rendant le sujet de l'environnement plus visible et approfondie pour les agent-es et les usager-es.

Cette mission s'intègre dans une démarche RSO, qui découle du projet institutionnel.

Création d'un baromètre RSO : l'ambition de mesurer, améliorer et suivre l'impact sociétal et environnemental du Samusocial de Paris

Le Samusocial de Paris a élaboré en 2021 la première mouture de son baromètre RSO. Objectif de la démarche ? Initier une réflexion sur l'écosystème sociétal et environnemental de l'organisation en comparant des indicateurs de pilotage d'une année sur l'autre.

L'idée du baromètre est de s'appuyer sur une grille de suivi constituée de questions réparties en 5 thématiques (impact sociétal, RH, impact environnemental, gouvernance et approche économique), provenant de différents baromètres d'organismes publics et privés, ajustée au

Samusocial de Paris. Chaque réponse correspond à une note qui est reportée sur un graphique. Cette vision schématique et synthétique permettra ainsi chaque année de prendre conscience, de manière très visuelle, des efforts à poursuivre et des changements opérés sur des sujets aussi importants et divers que la politique d'achats, la réduction des émissions de gaz à effets de serre, la satisfaction et le bien-être au travail, ou encore la promotion de la diversité et de l'égalité. Le baromètre sera un des outils de suivi du projet institutionnel du Samusocial de Paris.

5

thématiques :
impact sociétal,
RH, impact
environnemental,
gouvernance et
approche économique





L'ambition d'un nouveau projet institutionnel

Ambition commune portée par l'ensemble des équipes du Samusocial de Paris, la réflexion sur l'élaboration d'un projet institutionnel a été lancée en octobre 2021 à l'initiative du Président Alain Christnacht et de Vanessa Benoit, Directrice générale.

Parce que le Samusocial a évolué très rapidement au cours des dernières années, et parce que ses services et établissements portent un grand nombre de projets très variés, il paraissait indispensable de prendre un temps de recul et de se rappeler ce qui relie les équipes et ce qui donne du sens à l'action du Samusocial de Paris. Des concertations ont donc été organisées sous forme de forums, réunissant

des agent·es, des représentant·es du personnel, des personnes accueillies et des partenaires du Samusocial de Paris, sous des formes différentes et en créant le maximum de dialogue et d'interactions. Parallèlement, pour favoriser l'expression de chacun, un questionnaire / sondage était accessible à tous, en ligne, afin de faire remonter du terrain le plus d'informations possibles.

Les idées et propositions issues de ces forums ont permis de présenter un premier point d'étape au Conseil d'Administration fin 2021. Toute la matière issue de cette phase de concertation sera rassemblée, en 2022, dans un projet institutionnel décliné en un document cadre et un plan stratégique.



Création d'AGATE, plateforme dédiée à l'accompagnement des ménages à l'hôtel



Le Samusocial de Paris ayant remporté l'appel à projets de la DRIHL, pour la création d'une plateforme d'accompagnement des ménages hébergés à l'hôtel à Paris, la plateforme AGATE a été créée en janvier 2021.

Ce service regroupe une équipe pluridisciplinaire d'une cinquantaine d'agent.es dont beaucoup travaillaient déjà dans les précédents dispositifs d'accompagnement. Il est composé de travailleurs sociaux, de techniciens de l'intervention sociale et familiale, de conseillers en insertion professionnelle mais aussi de l'équipe de juristes JADE, d'une coordinatrice socio-culturelle et d'une chargée d'hébergement. La plateforme propose ainsi un accompagnement global, avec en ligne de mire l'accès au logement. AGATE prend en compte les ressources et les manques de la personne dans sa globalité afin d'identifier au mieux les besoins. Pour intervenir, les équipes sont réparties en deux secteurs territoriaux, Nord-Est et Sud-Ouest. Chaque travailleur ou travailleuse sociale intervient sur un sous-



secteur : de cette façon, il peut créer des partenariats avec des structures plus locales. Le-la professionnel-le rencontre chaque ménage au cours du premier mois de son entrée dans la file active de la plateforme. Puis les rendez-vous ont lieu au moins une fois par mois, lors de visites dans les hôtels ou par entretiens téléphoniques. Les agent.es priorisent certains ménages jugés plus vulnérables que d'autres.

AGATE :
Accompagnement Global pour l'Accès aux Droits et à la Lutte contre les Exclusions

JADE : Juristes pour l'Accès aux Droits des Etrangers

DRIHL : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement

« On a repris tous les accompagnements des anciens opérateurs présents à Paris afin d'éviter les ruptures de parcours. Le public que nous accompagnons est très diversifié. Certaines personnes travaillent et sont très autonomes, d'autres sont en situation irrégulière, toutes sont sans logement. »

Nadia Berrambou

responsable du secteur Sud-Ouest.



Qui sommes-nous ?

Les professionnel·les du Samusocial de Paris luttent quotidiennement contre l'exclusion des personnes et des familles qui sont sans domicile fixe et leur viennent en aide, en évaluant leur situation, puis en leur proposant un hébergement temporaire, des soins, un accompagnement ou une orientation vers un dispositif d'aide adapté à leur situation.

Le Samusocial de Paris a une histoire militante, qui est aussi celle de la lutte contre l'exclusion. En 1993, face à l'augmentation du nombre de personnes sans abri depuis les années 1980 et aux défaillances des dispositifs pour leur venir en aide, Xavier Emmanuelli propose à Jacques Chirac, alors maire de Paris, de créer un dispositif d'urgence sociale. Dans la nuit du 22 novembre 1993, les 5 premières Equipes Mobiles d'Aide (EMA) prennent le départ pour parcourir les rues de Paris afin d'aller vers les personnes sans abri. En décembre, le Samusocial crée le

premier des Centres d'Hébergement d'Urgence avec soins infirmiers qui deviendront, une fois homologués en juin 2006, les Lits Halte Soins Santé (LHSS). Dès sa création, le Samusocial de Paris imagine des réponses innovantes à des besoins non couverts, mobilise des partenaires publics et privés, se rend auprès des personnes qui ne demandent plus rien, et développe une approche globale mêlant promotion de la santé et inclusion sociale.

Le Samusocial de Paris est un Groupement d'Intérêt Public (GIP) dont le mandat, large, est de lutter contre l'exclusion, allant des maraudes et du 115 au soin résidentiel, en passant par l'hébergement d'urgence ou hôtelier et l'observation sociale. Cette histoire structure l'identité du Samusocial de Paris : elle explique sa spécificité parmi les acteurs du secteur, par sa vision du soin par exemple, contribue à son attractivité et nourrit l'engagement des professionnel·les.



Le **SIAO Paris** (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation) organise et centralise l'offre d'hébergement et de logement ainsi que l'ensemble des demandes de prise en charge des ménages privés de « chez soi ». En partant toujours des usager-es, il vise à proposer à chacun-e une orientation adaptée à ses besoins, grâce à 3 pôles qui travaillent en étroite collaboration :

- **Le Pôle Habitat** a la charge d'assurer la régulation de plus de 44 000 places d'hébergement et de logement temporaire mises à disposition par les services de l'État, la DRIHL 75.

- **La Coordination des maraudes parisiennes** est chargée de coordonner et animer le réseau des acteurs de la veille sociale parisienne intervenant auprès des personnes à la rue, et plus particulièrement des maraudes.

- **Le 115** est un numéro d'urgence national dont la gestion est départementalisée. Gratuit, accessible 24h/24, il a un rôle d'écoute, d'information et d'orientation. Les équipes du 115 évaluent les situations, recherchent des solutions d'hébergement et d'orientation des personnes à la rue vers des structures adaptées. Le 115 reçoit également les signalements de particuliers.

SIAO* : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation

CAFDA* : Coordination d'Accueil des Familles Demandeuses d'Asile

CASVP* : Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris

HUDA* : Hébergement d'Urgence pour les Demandeurs d'Asile

Le Samusocial de Paris, via son **service de réservation Delta**, est chargé de la gestion de l'offre hôtelière à vocation sociale en Île-de-France. Il héberge quotidiennement près de 60 000 personnes dans plus de 850 hôtels. Prestataire de services, il prend en charge et gère les demandes d'hébergement hôtelier émises par 13 partenaires prescripteurs : les 8 SIAO franciliens (Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation) regroupés dans le GFRH (Groupement Francilien de Réservation Hôtelière), la CAFDA (Coordination d'Accueil des Familles Demandeuses d'Asile), et l'HUDA (Hébergement d'Urgence pour les Demandeurs d'Asile), la Ville de Paris pour les familles prises en charge au titre de l'ASE, l'ASE 95 via le SIAO.

Les équipes mobiles de nuit (Équipe Mobile d'Aide) du Samusocial de Paris sont composées de professionnel·les : un·e chauffeur accueillant social, un·e travailleur·euse social·e et un·e infirmier·e. Motorisées, ces équipes se rendent d'abord aux endroits où une personne a été signalée. Elles sillonnent également la ville et s'arrêtent lorsqu'elles repèrent une personne en situation de détresse sociale. Les équipes mobiles évaluent l'aide dont la personne a besoin et peuvent, en accord avec celle-ci, l'accompagner vers un hébergement d'urgence ou un lieu de soin.

La maraude de jour (EMEOS, Équipe Mobile d'Évaluation et d'Orientation Sanitaire) est constituée de 5 infirmier·es qui se rendent

Dès sa création, le Samusocial de Paris imagine des réponses innovantes à des besoins non couverts, mobilise des partenaires publics et privés, se rend auprès des personnes qui ne demandent plus rien, et développe une approche globale mêlant promotion de la santé et inclusion sociale.

auprès des personnes signalées par les maraudes professionnelles et associatives de veille sociale (notamment la RATP, l'Unité d'Assistance aux sans-abris), souvent en présence des partenaires à l'origine du signalement. Cette mission permet aux personnes qui n'ont pas ou plus accès aux soins, d'avoir une évaluation sanitaire, et potentiellement d'être soignées ou accompagnées vers un lieu de soins.

Depuis janvier 2021, la plateforme d'accompagnement des ménages hébergés à l'hôtel à Paris, **AGATE** (Accompagnement Global pour l'Accès aux Droits et à la Lutte contre les Exclusions), assure le suivi de 1049 ménages, avec, en ligne de mire, l'accès au logement.

Organisé sur le principe d'un accueil immédiat, inconditionnel et anonyme, l'**Espace Solidarité Insertion (ESI) Saint-Michel**, situé dans le 12^e arrondissement, a pour particularité d'offrir un accompagnement à la fois social et médical, grâce à la présence quotidienne de professionnel·les de santé. L'ESI du Samusocial de Paris accueille chaque jour entre 100 et 150 personnes. Il se transforme chaque nuit en Halte de Nuit permettant d'accueillir 15 personnes.

Halte de l'Hôtel de Ville, portée par la Mairie de Paris et le Samusocial de Paris, a ouvert en décembre 2018 et propose aux femmes sans domicile de trouver un lieu d'accueil non mixte pour s'y reposer, se restaurer, rencontrer des travailleurs sociaux et être aidées dans leurs démarches administratives. Le site accueille également une halte de nuit de 10 places et un hébergement de 39 places.

Le Samusocial de Paris gère **7 centres d'hébergement d'urgence (CHU)**, pour un hébergement en continuité ou pour la nuit, pour des publics mixtes et isolés, des femmes isolées, des familles monoparentales ou non. Le Samusocial de Paris gère également une pension de famille où les résident·es bénéficient de studios avec kitchenette et d'espaces collectifs pour les activités.



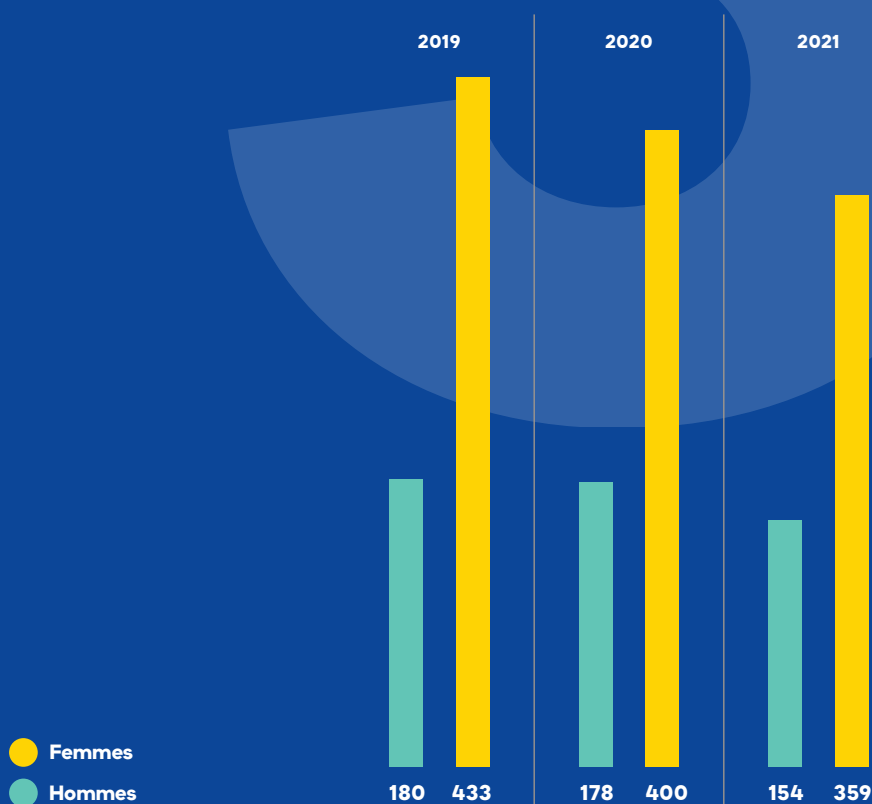
Les 170 **Lits Halte Soins Santé (LHSS)** sont répartis en 6 centres. Ils ont vocation à remplacer le domicile. Ils sont aussi des lieux où l'on se pose et qui permettent de traiter, en parallèle de l'urgence médicale, l'urgence sociale. Le Samusocial de Paris gère également 25 **Lits d'Accueil Médicalisés (LAM)** destinés à la prise en charge de toute personne à la rue présentant des pathologies lourdes la privant d'autonomie. Une équipe mobile de **lutte contre la tuberculose** coordonne la prise en charge des personnes atteintes tout au long de leur traitement. Enfin, depuis 2015, la **mission Migrants** est chargée de réaliser, à la demande de l'Agence Régionale de Santé (ARS), un ensemble d'actions sanitaires en direction des personnes migrantes en Île-de-France. Elle s'occupe notamment du pôle santé du Centre d'Hébergement d'Urgence pour Migrants d'Ivry-sur-Seine, géré par Emmaüs Solidarité.

Afin d'améliorer ses méthodes d'intervention et de prise en charge des personnes à la rue, le Samusocial de Paris s'appuie sur un **Observatoire** qui identifie et analyse les problématiques des personnes en grande précarité. Composé de sociologues, de statisticiens et d'épidémiologiste, il valorise les données existantes et réalise des recherches et études ponctuelles auprès des personnes sans domicile présentes en Île-de-France.



Rapport moral

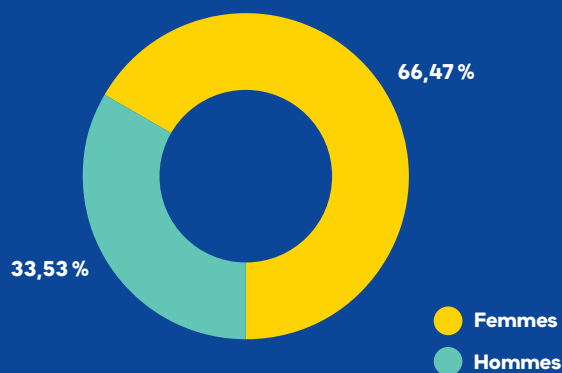
Évolution des embauches de 2019 à 2021



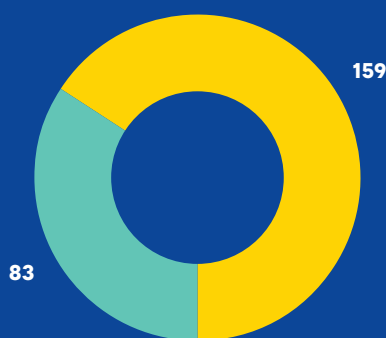
Répartition en nombre des effectifs (2021)



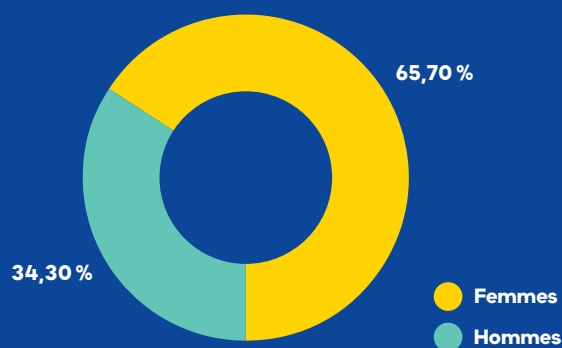
Répartition en % H/F (2021)



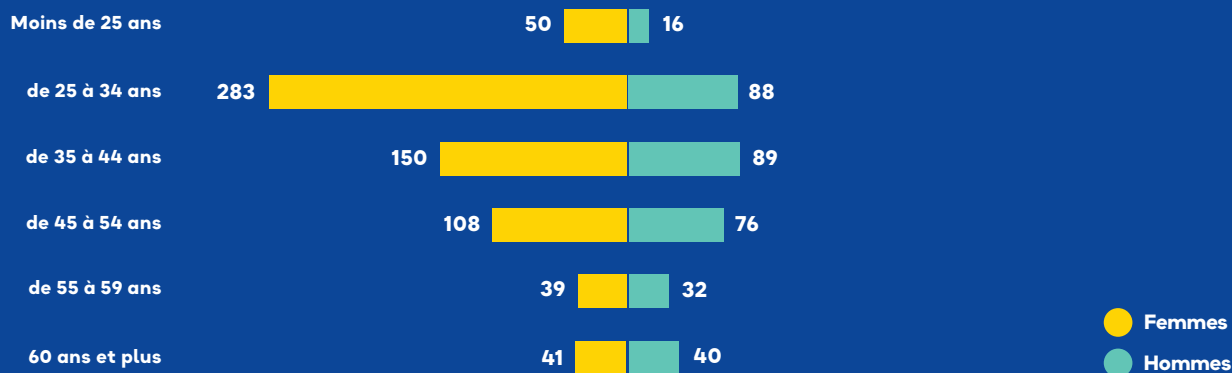
Répartition en nombre des cadres (2021)



Répartition en % des cadres (2021)



Pyramide des âges







Nos actions



Aller-vers

Écouter, accueillir, évaluer, orienter



Maraude de jour EMEOS

1 026 personnes rencontrées

2 472 interventions

431 orientations

Maraudes de nuit EMA

29 094 personnes rencontrées dont
5 741 signalements

7 camions par nuit en moyenne

Agate

1 049 ménages en cours
d'accompagnement

125 sorties positives du dispositif

L'Oasis

4 152 passages (contre **2 300** en 2020)
soit, en moyenne, **346** passages
par mois

331 femmes ont fréquenté l'Oasis,
dont **229** nouvelles

Halte de nuit Saint-Michel

15 lits

ESI Saint-Michel (Espace Solidarité Insertion)

31 387 passages (contre **21 881** en
2020, augmentation de la
fréquentation due au maintien
de l'accueil malgré la crise
sanitaire et la relance des
activités collectives.)

1 001 nouvelles personnes identifiées

872 passages d'animaux grâce
à la collaboration avec l'école
vétérinaire de Maisons-Alfort
et de l'association Vétérinaires
Pour Tous

Halte femmes de l'Hôtel de Ville

39 lits

10 femmes accueillies dans le
dispositif à la nuitée

Mission Interface

789 personnes accompagnées

66 personnes accompagnées
sorties du dispositif dont
48 personnes âgées et
18 en situation de handicap

Temps forts



FINANCEMENT
MÉCÉNAT

La Mission Interface : sortir de l'urgence sociale, c'est possible

La Mission Interface accompagne les personnes sans abri de plus de 60 ans ou en situation de handicap vers des logements adaptés ou des structures médico-sociales. En 2021, elle a renforcé ses équipes et mis en place de nouvelles actions.

Créée en 2017, la Mission Interface intervient sur l'ensemble du territoire parisien. Elle est composée de 9 personnes : 7 coordinateurs sociaux, une juriste et un responsable. Deux coordinateurs interviennent spécifiquement auprès des personnes en situation de handicap, celles-ci représentant 30 % du public accompagné. Quels que soient

le parcours, l'état de santé et le degré d'autonomie des personnes suivies par la mission, trouver des dispositifs d'urgence ou des solutions pour les amener à sortir de la rue est complexe. Les EHPAD et les résidences autonomie restent souvent les solutions les plus adaptées.

En juillet 2021, l'équipe d'Interface s'est étoffée avec la création d'un poste de coordinatrice sociale personnes âgées LHSS/LAM et AP-HP (Assistance Publique - Hôpitaux de Paris), d'un 2^{ème} poste de coordinateur social PH et l'arrivée d'une juriste spécialisée dans les droits des personnes âgées et/ou handicapées sans droit ni titre. En 6 mois, 12 personnes ont ainsi pu obtenir un titre de séjour. De nombreuses actions ont été menées tout au long de l'année dont l'organisation d'un séjour dans l'Yonne pour huit personnes dont le succès a montré que sortir de l'urgence sociale, c'est possible ! L'objectif du séjour était de réfléchir avec elles à la possibilité d'emménager dans un logement adapté à leurs besoins et permettre ainsi une évaluation de leur autonomie. À l'issue du séjour, trois personnes ont trouvé la solution qui leur convenait : une femme a été régularisée et est entrée en résidence autonomie, un homme a rejoint un Ehpad, un autre un foyer de vie. Pour Léa, coordinatrice sociale, la grande réussite « *c'est que chacun ait pu rompre avec l'urgence sociale durant 4 journées entières* ».

Créée en 2017, la Mission Interface intervient sur l'ensemble du territoire parisien. Elle est composée de 9 personnes : 7 coordinateurs sociaux, une juriste et un responsable.



La réponse du Samusocial de Paris à l'urgence Grand Froid

Février 2021 a vu s'abattre une vague de froid sur la France. Lorsque la température ressentie est comprise entre -5° et -10°, l'État active le plan Grand froid. Celui-ci entraîne l'ouverture exceptionnelle de places d'hébergement supplémentaires. Pour autant, nombre de personnes restent dans la rue, mettant leur vie en danger. À cette période plus encore que le reste de l'année, la mobilisation du Samusocial de Paris s'en est trouvée renforcée.

C'est un fait : les places au sein des structures d'hébergement d'urgence ne sont pas adaptées à tous les profils : les personnes les plus désocialisées à qui l'hébergement collectif fait peur ; les propriétaires d'animaux de compagnie, etc. Autant d'hommes et de femmes qui restent à la rue et pour qui le Samusocial de Paris a renforcé ses équipes de maraude. Composées de professionnels, ces équipes vont chaque nuit à la rencontre des personnes signalées par des particuliers. Particulièrement attentives au risque d'hypothermie, elles apportent aux personnes des couvertures et des vêtements chauds,

Particulièrement attentives au risque d'hypothermie, les équipes apportent aux personnes des couvertures et des vêtements chauds, et peuvent leur proposer une mise à l'abri.

et peuvent leur proposer une mise à l'abri.

Également mobilisées, les équipes du 115 ont été renforcées pour être en mesure de répondre aux appels - dont le nombre a augmenté de 20% dès la chute des températures - des particuliers souhaitant signaler une personne en détresse ainsi que des personnes sans abri. L'objectif du 115 est de les orienter au mieux vers les places d'hébergement nouvellement ouvertes. L'accueil de jour du Samusocial de Paris et sa halte de nuit ont exceptionnellement ouvert leurs portes le week-end afin d'accueillir les personnes sans solution d'hébergement. Elles ont la possibilité de venir avec leur animal pour se doucher, se restaurer d'une soupe chaude et trouver un peu de repos dans un espace chauffé.





MARAUDE EN
PARTIE FINANCÉE
PAR LA FONDATION
SANOFI ESPOIR

2472

interventions globales

1026

personnes rencontrées

EMEOS* :

Equipe Mobile
d'Evaluation et
d'Orientation Sanitaire

EMEOS, un accompagnement global des personnes

EMEOS, la maraude de jour du Samusocial de Paris, est constituée de 5 infirmier-es (IDE). Elle intervient de manière conjointe avec les autres acteurs de la veille sociale parisienne (maraudes d'intervention sociale et recueil social de la RATP) afin de proposer un accompagnement global aux personnes 5 jours sur 7 sur tout le territoire parisien. Les équipes assurent aussi des permanences hebdomadaires dans les accueils de jour partenaires, Traversière et la Maison du partage. Mis en place en 2020, le dispositif s'est stabilisé en

2021 avec une activité significative : 2 472 interventions globales, 1 026 personnes rencontrées. Fin 2021, suite à un appel à candidature, les EMA et EMEOS sont devenus un LHSS « hors les murs », un établissement à vocation médico-sociale.





Nouvelles missions pour les coordinateurs jour



Répartis par missions (infirmier-e, travailleur-e social-e, chauffeur), les Coordinateurs jour assuraient auparavant trois grandes fonctions : manager les professionnels de chaque corps, animer la réflexion autour de leurs métiers et gérer les situations, c'est-à-dire faire le point sur les personnes rencontrées la nuit par les EMA et transmettre ces informations aux partenaires fonctionnant le jour. Mais cette répartition, en silos, ne facilitait pas la communication transversale. Il fallait, de plus, alléger la charge de travail de ces managers, qui avaient du mal à animer la ligne métier tout en assurant la

gestion des équipes d'un point de vue hiérarchique. C'est pourquoi la partie management est revenue au responsable du pôle qui est désormais en lien direct avec toutes les équipes, tandis que les coordinateurs jour sont repositionnés sur l'animation métier et la gestion des situations en lien avec les partenaires.

Cette répartition, en silos, ne facilitait pas la communication transversale.



Création du poste de responsable « parcours de soins »

Le poste du coordinateur chauffeur a été transformé courant 2021 en poste de responsable « parcours de soins », dédié à la gestion des cas complexes. En effet, ces grands exclus, connus par l'ensemble des équipes mobiles de jour ou de nuit, nécessitent un suivi rapproché avec une dimension sanitaire importante et des solutions adaptées à leurs besoins très spécifiques.

Le responsable « parcours de soins » gère ainsi 50 à 60 personnes et coordonne le dialogue et la transmission des informations en journée, avec d'autres acteurs du secteur. Le coordinateur et les équipes d'infirmier-es sont appuyés, sur le terrain, par un médecin vacataire qui apporte son regard médical et participe aux transmissions avec l'APHP.

« Avec l'APHP, notre public étant complexe, c'est important de se parler et travailler ensemble pour éviter les sorties d'hospitalisations sèches sans suivi. Quand le retour en rue est inévitable, notre coordination permet d'assurer le meilleure suivi possible de la personne et d'éviter une aggravation de sa situation médicale. »

Anne-Séguine Goumarre.

directrice des Équipes mobiles.

L'Oasis, un espace pour retrouver sa dignité

Depuis mars 2019, un espace d'hygiène, d'accueil et de soins dédié aux femmes a été créé au sein d'anciens bains-douches parisiens (12^e arrondissement) : l'Oasis. Il propose aux femmes sans abri un ensemble de services sociaux, paramédicaux et médicaux et répond aux objectifs du plan de lutte contre la grande exclusion menée par la Ville de Paris. L'hygiène, par la mise à disposition d'un nombre important de douches exclusivement réservées aux femmes, permet d'amener ce public vulnérable à (re)prendre soin de sa santé. Cet espace doit permettre aux femmes de se ressourcer dans un lieu sécurisant et convivial et de les accompagner dans leurs parcours de vie. Depuis son ouverture, la structure a recensé 8 976 passages, dont 4 152 en 2021, et accueilli 866 femmes. En plus



de la présence d'une infirmière à temps plein, des prestations de santé se sont développées (podologie, santé mentale, santé sexuelle et reproductive, sophrologie). Des avocates du Barreau de Paris offrent également des conseils juridiques gratuits.



FINANCEMENT
MÉCÉNAT





Écouter,
informer,
organiser
et orienter

115 de Paris

En moyenne chaque jour :

3 876 appels reçus

876 appels répondus

Moyenne quotidienne des demandes d'hébergement d'urgence pourvues (DP) et demandes non pourvues (DNP) :

- Hommes isolés : 38 DP & 121 DNP
- Femmes isolées : 31 DP & 85 DNP
- Public en famille : 162 DP & 235 DNP

La Coordination des maraudes

En moyenne :

182 nouveaux signalements de mairies d'arrondissements et partenaires de la veille sociale traités et suivis chaque mois

Sur l'année :

159 sorties de personnes en rue coordonnées avec **12** maraudes d'intervention sociales partenaires

80 réunions de coordination des acteurs de la veille sociale et de suivi de parcours animées

Pôle Habitat

4 772 ménages ont bénéficié d'une admission suite à une orientation par le SIAO75. Cela représente **7 457** personnes.

Parmi les admissions dans les structures d'hébergement, **51%** concernaient des ménages déjà hébergés mais qu'il a fallu réorienter sur d'autres structures, du fait de fermetures (sites provisoires, changements de composition familiale, etc.)

33% des ménages admis étaient des familles ou couples sans enfants, **67%** des personnes isolées

Le pôle habitat assure la régulation de plus de **44 000** places d'hébergement, d'hôtel et de logement temporaire.

Le Pôle Formation des partenaires :

En moyenne plus de :

150 professionnel.les formés chaque mois

5 modules de formation différents proposés

Temps forts



Le projet de service donne le cap au SIAO Paris

Veiller, écouter, accompagner, orienter vers l'hébergement et le logement... pour sortir les personnes de la rue. Telles sont les missions du SIAO et la volonté partagée par ses trois pôles opérationnels : le 115, le Pôle Habitat et la Coordination des maraudes qui travaillent sans relâche et en étroite collaboration avec l'ensemble des partenaires de l'AHJ (Accueil, Hébergement, Insertion) au service de l'utilisateur.

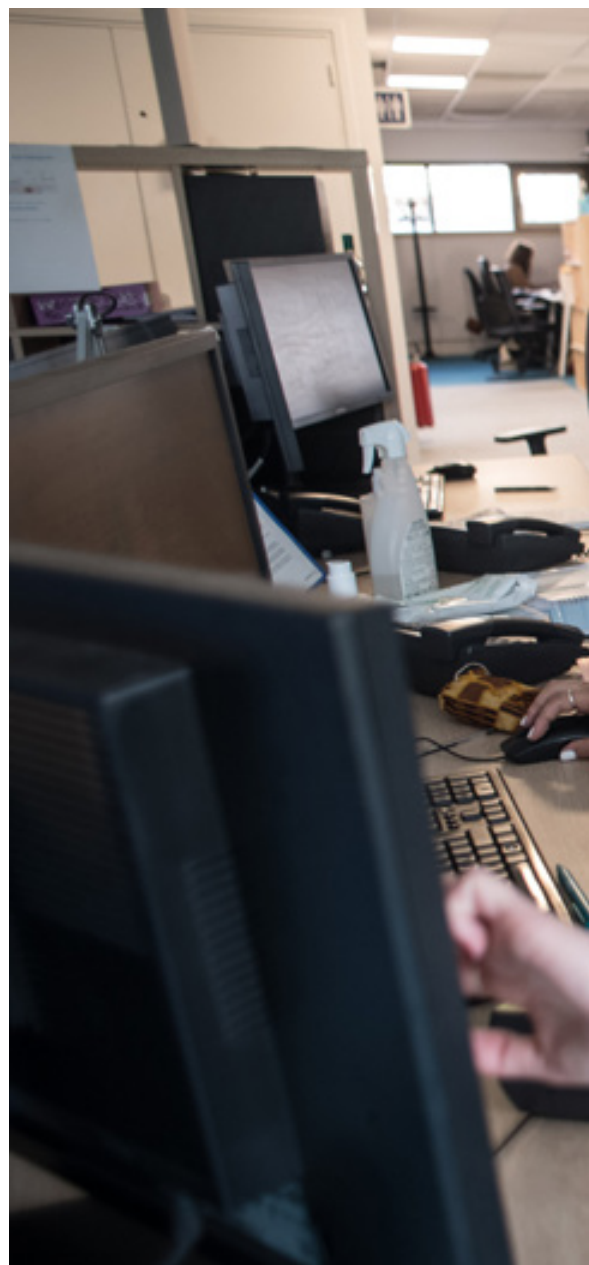
3 pôles

- Le 115
- Le Pôle Habitat
- La Coordination des maraudes

2021 a été l'année de la mise en œuvre du projet de service du SIAO, conçu en concertation avec les équipes en 2020 et qui fait suite à la fusion des SIAO Urgence et Insertion et de la création du SIAO 75.

Pour accompagner ce changement, le SIAO a renforcé sa communication à destination des partenaires de la veille sociale grâce à différents outils : création d'un site web, édition de newsletters, publication d'un baromètre mensuel d'indicateurs, information sur les ouvertures et fermetures de sites... De même, le SIAO a largement développé son offre de formations à destination des professionnel·les pour faciliter leur travail au quotidien. Il a également œuvré à l'amélioration de la fluidité de la prise d'appels au 115. Enfin, le SIAO a élargi son champ de compétences à certaines thématiques-clés telles que la santé ou les parcours de migration, à travers plusieurs recrutements spécifiques.

Objectif SIAO :
améliorer davantage la qualité et l'efficacité des parcours proposés à l'utilisateur.



En 2021, les équipes du SIAO ont aussi continué à assurer leurs missions malgré une hausse de la demande, tout en s'adaptant au contexte encore largement impacté par la crise sanitaire. Comment ? En améliorant davantage la qualité et l'efficacité des parcours proposés à l'utilisateur. Le SIAO est résolument tourné vers l'avenir et prêt à relever les défis qui l'attendent en 2022 pour rendre encore plus accessible le 115, mais aussi pour fluidifier les orientations et contribuer à l'observation sociale.



« Notre volonté sera toujours d'apporter davantage aux plus vulnérables, c'est au cœur de notre ambition. Bien plus que des mots, ce sont encore et toujours nos actions qui feront que chacun aura sa place ! »

Sabrina Boulefrad.

directrice du SIAO Paris.

En bref



Un référent SIAO pour chaque partenaire

Fait marquant de la mise en place du nouveau projet de service, chaque partenaire social a désormais un-e interlocuteur-riche dédié-e au sein du Pôle Habitat. Cela permet un dialogue personnalisé, notamment pour réaliser des « revues de file active », identifier les ménages prioritaires en vue d'une orientation et échanger sur les situations complexes rencontrées. En 2021, chacun des 560 services

parisiens ayant transmis une demande sur le système d'information du SIAO a ainsi pu se tourner, selon ses besoins, vers l'un-e des 17 professionnel·les coordinateurs référents. Malgré un nombre de places d'hébergement en tension, la démarche a montré son efficacité pour créer des relations de proximité entre le SIAO et les nombreuses structures partenaires.

17

professionnel·les
coordinateurs référents



Programmation pluriannuelle plutôt que plan hivernal

Afin de mettre fin à « la gestion au thermomètre » et pour faire suite à la crise sanitaire du Covid-19, Emmanuelle Wargon, alors ministre déléguée au Logement, a annoncé en mai 2021 qu'elle maintenait ouvertes les 6 000 nouvelles places d'hébergement d'urgence créées depuis le premier confinement. L'objectif ? Avoir une visibilité sur le nombre de places sur cinq ans et prévoir, programmer et transformer

les hébergements en fonction des besoins des territoires et des publics. Cette politique à long terme, en lien avec les associations, faisait écho, quatre ans après, au lancement de la stratégie nationale pour « Le Logement d'abord ». Pour le SIAO 75, cette évolution implique une phase de transition et d'adaptation de son mode de régulation des places.

45 000

places d'hébergement et
de logement d'insertion
régulées par le SIAO



Dix recrutements en 2021

Le SIAO Paris a obtenu l'accord de l'État pour acter le financement de 10 postes supplémentaires en 2021.

Le Pôle 115 a vu ses équipes consolidées par l'arrivée d'un co-responsable afin de soutenir la responsable actuelle, d'un coordinateur de jour chargé de la régulation des flux téléphoniques, et d'un médiateur des signalements concernant les ménages à l'hôtel. Pour s'adapter à la conjoncture et notamment à l'ouverture de places dans des délais très courts, un coordinateur et deux régulateurs ont renforcé le Pôle Habitat. La coordination des maraudes

bénéficie désormais d'un régulateur « signalements » pour améliorer la capacité de traitement et de suivi des signalements des élu-es et partenaires. Dans le cadre de la mise en œuvre du projet de service, deux chargés de mission « sortie de maternité et d'hôpital » et « migrants /asile » ont intégré les équipes. Enfin, un formateur « interne, externe » complète l'ensemble pour que l'outil SI SIAO soit maîtrisé par tous.



POUR PLUS D'INFORMATIONS, CONSULTEZ LE RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021 DU SIAO

MVS :
Mission d'urgence sociale



Héberger

(CHU, pensions, hôtels)





CHU (Centres d'Hébergement d'Urgence)

7 CHU
179 621 nuitées
620 places

Pension de famille

33 lits

Hôtels

96 679 personnes hébergées à l'hôtel
soit une hausse de **+23 %** par
rapport à 2020

36 104 ménages distincts pris en charge
sur le dispositif hôtelier, dont
66 % de familles avec enfants

887 hôtels mobilisés

Gestion des nuitées de **14** prescripteurs :
8 SIAO d'Île-de-France, la CAFDA (Coordination
d'Accueil des Familles Demandeuses d'Asile),
Ville de Paris pour les familles relevant de l'ASE
et pour les Droits de Priorité (DDP), HUDA en
lien avec la Croix-Rouge Française, les prises
en charge ASE 95 via le SIAO 95, les demandes
ponctuelles de prises en charge à la demande
de la ville d'Épinay-sur-Seine

Temps forts



Projets d'établissement et projet de pôle du PHL, une démarche d'amélioration continue et globale



Depuis sa création, le Pôle Hébergement Logement (PHL) porte une offre d'hébergement d'urgence et de logements qui s'est progressivement diversifiée (de l'accueil d'urgence en structure collective, à la pension de famille, en passant par des centres d'hébergement proposant des conditions proches du logement autonome). Le contexte de massification et de complexification des besoins des publics et des modes d'intervention des professionnel·les amène le PHL à s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue globale, dont les projets d'établissements et le projet de pôle constituent un jalon significatif. Imaginés en collectif avec l'appui de la direction Qualité, puis rédigés par chaque établissement et la direction du pôle, ces documents de référence ont permis :

- de mieux définir l'identité, l'organisation et les orientations à moyen terme du PHL,
- d'interroger le positionnement du PHL dans son environnement au regard des politiques publiques de l'hébergement, de son organisation et plus largement de celle du Samusocial de Paris,
- d'organiser les services du PHL au profit de la qualité au travail,
- d'harmoniser les pratiques managériales,
- de fédérer les équipes autour d'une « culture de pôle » collective.

Reprenant les ambitions de chaque établissement, la feuille de route du projet indique l'orientation générale pour les 5 années à venir, en lien étroit avec la politique publique nationale et déconcentrée du secteur AHI, les orientations du Samusocial de Paris et les missions du PHL. La feuille de route se décline ainsi en 6 objectifs généraux :

- Ouvrir des structures adaptées aux besoins du territoire et des publics (4 CHU et 1 pension de famille en projet),
- Améliorer la qualité des dispositifs d'accueil, des places d'hébergement et de logement et les espaces collectifs,
- Consolider l'accompagnement pluridisciplinaire et autonomiser les personnes accueillies,
- Prendre en compte et promouvoir l'égalité au sein des dispositifs et des établissements,
- Considérer la parole des personnes accompagnées et/ou accueillies et favoriser la participation,
- Développer et mettre en œuvre une stratégie de pôle globale au service des personnes accueillies et des professionnel·les qui les accompagnent.

PHL :
Pôle Hébergement
Logement



Delta finalise l'intégration de la gestion des nuitées hôtelières

La gestion des nuitées hôtelières, débutée en 2019 avec l'intégration de la gestion de celles des SIAO 78, 91 et 95, a été finalisée en janvier 2021, avec l'intégration de celle des SIAO 92 et 94 par le PHRH, devenu Delta. Au total, 4 331 personnes ont été intégrées pour le SIAO 92, et 5 459 pour le SIAO 94. Préalablement à ces intégrations, les équipes d'intervenant·es terrain et médiateur·ices ont audité l'ensemble des chambres réservées par les deux SIAO en 2019. Pour ce faire, ils ont contrôlé ces chambres au regard de la charte Qualité utilisée par Delta, vérifié les prestations proposées auprès des hôteliers mais aussi des ménages hébergés afin de garantir leur effectivité. Les intégrations ayant été reportées en raison de la crise sanitaire, les parcs hôteliers utilisés ont beaucoup évolué entre 2019 et 2021. Aussi, dès qu'elles ont été effectives, les équipes sont allées contrôler les hôtels intégrés entre la phase d'audit et la phase d'intégration, puis sont retournées sur ceux déjà audités. Parallèlement, les équipes des SIAO 92 et 94 et de Delta se sont rencontrées à plusieurs reprises afin d'échanger sur leurs pratiques, et établir les protocoles opérationnels. Le service « Réservations » a effectué les deux intégrations en quelques jours. Une présence a été assurée également au sein des équipes des SIAO pour favoriser une intégration

optimale (explication des pratiques de Delta, aide à l'utilisation du logiciel...).

Afin de ne pas déstabiliser les ménages hébergés, les intégrations se sont faites « à l'identique », c'est-à-dire au sein des hôtels dans lesquels ils étaient hébergés en amont par les SIAO. Il était important pour toutes les équipes que les ménages ne soient pas impactés par cette passation entre les SIAO et Delta concernant leur hébergement.

Delta gère désormais les nuitées de 13 prescripteurs habituels, soit près de 21 000 ménages (environ 58 200 personnes en février 2021) au sein de 850 fournisseurs hôteliers. Fin 2021, Delta a également été mobilisé par la Ville d'Epina-sur-Seine, en lien avec le département de Seine-Saint-Denis, pour être l'opérateur de réservation en charge de la prise en charge des ménages évacués de la Tour Obélisque.

DELTA

13
prescripteurs
habituels

21 000
ménages
soit...

58 200
personnes
(en février 2021)

850
fournisseurs
hôteliers

Les équipes d'intervenant·es terrain et médiateur·ices ont contrôlé ces chambres au regard de la charte Qualité utilisée par Delta, vérifié les prestations proposées auprès des hôteliers mais aussi des ménages hébergés afin de garantir leur effectivité.



On a beaucoup travaillé sur la parentalité et l'accès à certains modes de garde pour les mamans. Nous avons proposé des cours de Français Langue Étrangère et bien sûr des activités liées au travail social (régularisations, papiers, accès au droit, etc.). Un travail très enthousiasmant a été fait autour du savoir vivre ensemble avec des sorties et des activités (bateaux-mouches, pique-niques, ...) qui nous ont permis de fédérer le groupe et d'animer la vie quotidienne. »

Catherine Sellier.

directrice du Pôle Hébergement et Logement.

Clap de fin pour le CHU Voltaire

Après deux ans d'existence, le CHU temporaire Voltaire a fermé ses portes en mai 2021. Au total, 18 familles monoparentales, des mères célibataires sortant de maternité ou avec de jeunes enfants y ont été accueillies.

Réparties en colocation dans 5 grands appartements d'un immeuble de la Place Léon Blum dans le 11^e arrondissement, les familles ont bénéficié d'un accompagnement dédié grâce à une travailleuse sociale présente sur place et l'aide des équipes de JADE (Juristes pour l'Accès aux Droits des Etrangers). Afin d'assurer la continuité de cet accompagnement, les familles ont été réorientées vers d'autres dispositifs en fonction de leurs besoins.

La Mission Femmes, trois ans d'expérimentations ciblées

Depuis sa création en 2018, la Mission Femmes a eu pour objectif la coordination de partenaires pluridisciplinaires et la mise en œuvre d'actions afin que la prise en charge des femmes puisse être assurée dans les meilleures conditions possibles. Ce maillage territorial vient compléter l'accompagnement global proposé aux femmes sur des thématiques répondant à leurs

besoins : santé sexuelle, violences sexuelles et sexistes, bien-être et soins, précarité menstruelle, accès au droit, etc. Durant ces trois années d'expérimentations, la mission a travaillé avec une trentaine de partenaires, à propos d'une demi-douzaine de formations inédites pour les agent-es et monté des projets pilotes de lutte contre les discriminations.

PHL :
Pôle Hébergement
Logement

CIP :
Conseiller en Insertion
Professionnelle

Quelles actions pour la Mission Femmes en 2021 ?

Née en 2018, La Mission Femmes, impulsée par le Samusocial de Paris et ses nombreux partenaires et mécènes, continue de se mobiliser pour le public féminin en situation d'errance. L'année 2021 a vu l'ouverture de deux nouvelles structures dédiées aux femmes, le développement de projets axés sur l'insertion professionnelle et l'image de soi ainsi que la parentalité et la lutte contre les discriminations que subissent ces femmes au sein

des structures. Les efforts de la mission se sont également portés sur la consolidation de l'expertise sur les femmes précaires et le déploiement d'une restructuration globale pour un meilleur accueil et accompagnement des femmes en situation d'exclusion. Pour conclure sur un chiffre encourageant : en mars 2021, 300 femmes étaient hébergées chaque nuit dans les structures du PHL (sites mixtes et non mixtes confondus).

300
femmes étaient
hébergées chaque
nuit dans les structures
du PHL en mars 2021

L'insertion professionnelle du PHL

Pour qu'une personne accompagnée puisse retrouver autonomie, confiance en soi, indépendance financière et chance d'accession à un logement, le retour à l'emploi est la clé. Pour l'y aider, le service d'insertion professionnelle du Pôle Hébergement Logement (PHL) a été créé en décembre 2020, financé par le mécénat et la Région. Ses conseillers ont pour mission d'accompagner les personnes hébergées dans les centres et les haltes de jour du PHL, en lien


avec les services de droit commun. Un premier entretien vise à faire le bilan de la situation de la personne (ressources, compétences, niveau de français...) et définir un projet professionnel : recherche d'emploi directe, formation adaptée ou insertion progressive. Fin décembre 2021, plus de 80 personnes avaient été accompagnées, dont une trentaine était en sortie positive (formation qualifiante, CDI ou CDD de six mois minimum). Des premiers résultats plus qu'encourageants.





Soigner

(LHSS, LAM, EMLT, mission migrants)



2211 consultations médicales (soit une moyenne de **43** vacations hebdomadaires)

LAM (Lits d'accueils médicalisés)

33 séjours

31 lits

33 séjours

6 nouvelles admissions

2 sortants

LHSS (Lits Halte Soins Santé)

170 lits

174 nouvelles admissions

317 séjours

167 séjours achevés

333 nuitées en moyenne pour les sortants de l'année

EMLT (Équipe Mobile de Lutte contre la Tuberculose)

355 patients suivis

238 signalements

Mission Migrants

5 531 consultations infirmières (dont **23 %** avec recours à l'interprétariat professionnel)

2 840 consultations médicales et paramédicales

20 opérations de médiation sanitaire sur les lieux de mise à l'abri, suite à des évacuations de campements ou des rapatriements

Temps forts



3 250 m²

de bâtiments qui réunissent des Ehpad, des résidences autonomie, un centre médico-psychologique, un foyer d'accueil médicalisé et un café associatif.

LHSS :
Lits Halte Soins Santé

Une nouvelle aventure pour le LHSS Les Lilas

C'est la fin d'une époque, et le début d'une nouvelle aventure pour les équipes et les résidents de l'établissement Lits Halte Soins Santé (LHSS) « Les Lilas ». Fin décembre, ils ont quitté les locaux de l'hôpital Paul Brousse de Villejuif où ils étaient installés depuis 2014. Un déménagement réussi sur le site de Notre-Dame de Bon Secours, dans le 14^e arrondissement, avec de nombreux avantages à la clé.

Le LHSS, lui, peut désormais accueillir 14 lits supplémentaires et offrir un cadre de vie largement amélioré. Après 3 mois et demi de travaux de rafraîchissement et d'aménagement, équipes et résidents ont été accompagnés dans ce grand changement. Les premiers ont participé à des ateliers sur la gestion du centre (soins, restauration, stocks...) et l'adaptation de leurs pratiques à la nouvelle capacité d'accueil. Les seconds ont été rassurés à chaque étape du projet, visites sur site et livret d'accueil à l'appui. Le jour du déménagement, réalisé en douceur, les personnes hébergées ont pu compter sur le soutien d'équipes doublées pour le passage de l'ancien site au nouveau, pour les aider à trouver leurs repères. S'il leur a fallu du temps pour s'adapter, les résidents ont immédiatement apprécié le gain d'espace, de luminosité et de confort des chambres, toutes équipées de toilettes, salles de bain et wifi. Du confort, ils en trouvent aussi dans les salles communes et salons télé où ils peuvent s'isoler, se reposer confortablement assis dans un fauteuil ou se retrouver. Ils bénéficient aussi d'une salle informatique, avec 3 ordinateurs connectés, et d'un espace consacré aux soins de socio-esthétique. S'ils évoluent dans une ambiance plus « zen » qu'auparavant, les résidents ont plaisir à sortir dans ce quartier parisien très vivant. Avec la proximité d'autres établissements médico-sociaux, d'intéressantes synergies sont possibles et les idées de nouveaux projets ne manquent pas.





L'ESI « La Maison dans le Jardin » transformé en centre de vaccination

On connaît cet Espace Solidarité Insertion (ESI) du 12^e arrondissement de Paris pour ses activités, ses prestations sociales et sanitaires à destination des personnes sans abri. Au mois de juin 2021, dès que la vaccination a été ouverte à toutes les personnes âgées de plus de 18 ans, on a découvert que « La Maison dans le Jardin » pouvait aussi être un centre de vaccination à part entière. Explications.

Les personnes à la rue développent de nombreuses problématiques de santé. L'accès au service de soin et au droit commun peut être une réelle difficulté pour ces personnes, du fait d'un manque de maîtrise de la langue française, d'une difficulté d'accès aux démarches administratives, ou de préjugés. Cette situation s'est de nouveau confirmée avec le virus du Covid-19. C'est pourquoi,

une opération d'information, de sensibilisation et d'accompagnement aux démarches nécessaires à la vaccination a été mise en place et concrétisée à « La Maison dans le Jardin ». En collaboration avec les acteurs parisiens de la lutte contre l'exclusion, le poste de soin de l'ESI a déployé une stratégie vaccinale à destination des personnes sans abris du Bois de Vincennes et du 12^e arrondissement. Après la venue sur place de l'équipe Territoriale de Santé Est pour sensibiliser ces publics, grâce au Médiateur de Lutte Anti-Covid, mais aussi pour réaliser deux sessions de vaccination pour une vingtaine de personnes, les équipes en place à l'ESI ont continué à informer, motiver et rassurer les personnes inquiètes des éventuels effets secondaires. Grâce à la mobilisation des professionnel·les du Samusocial de Paris (infirmières, médecins généralistes, pharmacien, autres professionnel·les s'engageant en tant que médiateurs·rices) des sessions régulières de vaccination à destination du public de l'ESI et des personnes hébergées à l'hôtel se sont déroulées à partir de juillet jusqu'à la fin du mois de septembre. Cette stratégie efficace a permis à plusieurs dizaines de personnes de bénéficier d'une couverture vaccinale complète ainsi que d'un pass vaccinal.



ESI
Espace Solidarité
Insertion



La Mission Migrants au cœur de l'actualité

Depuis 2015, la Mission Migrants du Samusocial de Paris réalise un ensemble d'actions sanitaires en direction des personnes migrantes en Île-de-France. Composées d'infirmiers et d'interprètes, ses équipes effectuent des évaluations sanitaires auprès des personnes migrantes vivant à la rue ou en centres d'accueil. Elles sont accompagnées par des travailleurs sociaux pour le dépôt de demandes d'asile de ces

migrants qui sont d'origine afghane à 80 %. Le 15 août dernier, suite à la prise de Kaboul par les Talibans et l'évacuation de nombreux Afghans ayant travaillé avec l'administration française et leurs familles, la Mission Migrants a été sollicitée. Elle a accueilli ces personnes, traumatisées psychologiquement, à leur descente de l'avion pour les rassurer et les orienter vers le système de droit commun.



La santé sexuelle et affective en hôtel social : prévenir, dépister et orienter

En collaboration avec le Comité de Coordination de la lutte contre les infections sexuellement transmissibles et le virus de l'immunodéficience humaine (COREVIH) Île-de-France Nord, le Samusocial de Paris a entrepris, avec ses partenaires, la mise en place d'un programme de médiation en santé sexuelle qui a pour objectif de faire diminuer et de limiter les risques d'infections sexuellement transmissibles grâce des stratégies ciblées auprès des usager-es du 115.

À partir d'une enquête effectuée en 2020 dans 3 hôtels sociaux, il a été organisé des formations et des groupes de travail avec les médiatrices et médiateurs en santé d'associations locales afin de mettre en place des actions de promotion en santé auprès de 438 adultes hébergés dans 4 hôtels à Paris et Seine-Saint-Denis.

Au total, 80 personnes ont ainsi pu être dépistées (dont 80 % de femmes), 105 kits d'hygiène ont été distribués, 100 entretiens individuels de santé ont été menés et 102 personnes orientées vers des centres de santé.

Les ateliers collectifs, échelonnés sur 8 semaines au sein des hôtels, ont par ailleurs été l'occasion de créer un lien social précieux et rare entre femmes hébergées.

Un bilan positif qui augure l'élargissement de l'action à d'autres territoires en 2022 via le COREVIH Île-de-France Est, notamment en grande couronne.

 **PROJET FINANCÉ PAR LE MÉCÉNAT DE LA FONDATION L'ORÉAL**

COREVIH : Comité de Coordination de la lutte contre les infections sexuellement transmissibles et le virus de l'immunodéficience humaine



Accompagner, vivre ensemble

(plaidoyer, MVH, Mission culture,
insertion professionnelle)





Temps forts



Une année riche en culture !

Créée en 2020, la Mission CLHé (Culture, Loisirs et Héritage) a pour objectif de promouvoir l'accès à la culture et aux loisirs de nos publics. Vacances, dessin, musée, théâtre, écriture... en 2021, de nombreux projets ont pu être soutenus par la mission dans les centres d'hébergement et pour les publics hébergés à l'hôtel. Retour sur trois d'entre eux :

Cap sur la côte d'Albâtre en séjour de rupture : Au début du mois de juin 2021, des résident·es du LHSS Les Lilas ont posé leurs valises pour un séjour de rupture d'avec leur quotidien, au Château d'Ifs, sur la côte d'Albâtre. Pendant 3 jours, les vacancier·es ont pu découvrir la région d'Étretat et partager des moments collectifs dans un lieu magique. Comme l'explique Christian Boni, animateur au Samusocial de Paris : *« Ce séjour a permis aux hébergés de s'aérer et de casser la routine, mais aussi de plonger dans la vraie vie en assumant les responsabilités du quotidien, comme se faire à manger ».*

Jouer le jeu pour se réapproprier son corps et exprimer ses émotions :

De mai à octobre 2021, les femmes hébergées en CHU et à l'hôtel ont pu participer à un atelier de théâtre hebdomadaire. L'objectif de cet atelier : permettre aux femmes de s'exprimer librement, de travailler sur la confiance en soi et sur la représentation du corps. Jeanne Monot, cofondatrice et codirectrice de l'association socio-culturelle 3027, anime l'atelier d'une voix douce et apaisante. Hana témoigne : *« Ici, on profite, on rigole ! Je me sens soulagée et défoulée en fin de séance ».*

"Un meurtre, une vie" : un polar co-écrit par des personnes hébergées dans l'un de nos centres. Pendant deux ans, des personnes hébergées au CHU Romain Rolland ont co-écrit un roman policier. Édité aux éditions Marie B, le roman collectif a pour sujet l'erreur judiciaire. Pour l'écrire, Nicole, Giovanni, Amel, Hassan, Nadia et Stéphane se sont réunis une fois par mois afin d'imaginer et écrire ensemble le récit, son contexte, décrire les personnages et le déroulement de l'intrigue. À chaque séance, une personne se porte ainsi volontaire pour rédiger un chapitre de l'histoire.

« J'ai apprécié l'ambiance de l'atelier, se réunir et partager nos idées. C'est toujours plus intéressant que de rester seule dans son coin. »

Nicole
co-auteurice

Deux outils efficaces pour lutter contre l'exclusion numérique

Retour sur deux initiatives de lutte contre l'illectronisme, l'incapacité à utiliser les outils numériques du quotidien : les ateliers de la plateforme AGATE (Accompagnement Global pour l'Accès aux Droits et à la Lutte contre les Exclusions), en partenariat avec l'association d'Assistance Scolaire, Linguistique et Culturelle (ASLC) durant l'été 2021, et ceux organisés dans le cadre du programme « Un ordinateur pour tous », fin 2021.

Alors que le gouvernement a annoncé la dématérialisation de toutes les démarches auprès des services publics en 2022, rendre autonomes les personnes hébergées à l'hôtel est un véritable enjeu que le Samusocial de Paris et Delta prennent à bras le corps, à travers le programme Mieux Vivre à l'Hôtel (MVH).

Entre début juillet et mi-août, AGATE a accompagné deux groupes de 8 personnes en situation de grande précarité lors d'ateliers d'initiation au numérique, tous les mardis et jeudis. Objectif annoncé : s'approprier les bases de l'outil informatique pour ne plus dépendre uniquement des travailleurs sociaux pour les démarches administratives en ligne et la recherche d'emploi. Bref, devenir numériquement autonome. Après une évaluation du niveau de français et des compétences informatiques des participants, la chargée de projet de l'association ASLC a déroulé les séances, sur plusieurs semaines. Entre les néophytes et les débutants, les progrès ont émergé et une attestation de réussite est venue clore la série d'ateliers. Grâce au mécénat d'entreprise, à la Fondation



Engie et au Conseil Régional d'Île-de-France, les ordinateurs ayant servi à la formation ont été offerts aux participants, très touchés et motivés à progresser encore et encore. En partenariat avec Cité Tech et le groupe hôtelier RB, d'autres ateliers numériques à destination d'adultes et d'enfants (création d'objets par ordinateur) hébergés en hôtel social se sont déroulés, chaque mercredi. Une dizaine de volontaires ont ainsi pu apprendre l'informatique lors de ces séances et même être accompagnés individuellement pour devenir à l'aise avec l'utilisation d'un clavier, d'un scanner ou encore d'une imprimante. À l'issue des quatre séances, l'ordinateur prêté à chaque participant lui a, là encore, été offert. Les personnes peuvent poursuivre leurs propres démarches (permis de conduire, documents administratifs, documents de droits d'asile, etc.) en étant équipées et formées. D'autres personnes hébergées dans les hôtels du groupe RB devraient aussi profiter de ces ateliers d'initiation au numérique puisque l'opération devrait être reconduite.



PROJET FINANCÉ
GRÂCE AU MÉCÉNAT
D'ENTREPRISE DE
LA FONDATION ENGIE
ET AU CONSEIL RÉGIONAL
D'ÎLE-DE-FRANCE

AGATE :

Accompagnement Global pour l'Accès aux Droits et à la Lutte contre les Exclusions

ASLC :

Assistance Scolaire, Linguistique et Culturelle

MVH :

Mieux Vivre à l'Hôtel

En bref



Quand l'art s'invite en hôtel social

C'est une bien belle expérience qu'ont vécu, en août dernier, les personnes hébergées à l'Appart'City de Blanc-Mesnil, grâce à Mélanie Yvon, autrice et plasticienne. En partenariat avec la Maison de la Poésie, elle y a tenu une résidence artistique et animé des ateliers poésie, dessins, films ou encore écriture, avec l'aide d'un Service Civique du programme Mieux Vivre à l'Hôtel (MVH) et le soutien de sa coordinatrice de projets

socio-éducatifs. Une cinquantaine d'enfants de 6 à 12 ans, une dizaine d'adolescents et 6 adultes ont pu y participer. L'occasion d'intégrer la ludo-médiathèque du Blanc-Mesnil au projet, pour renforcer les liens entre les institutions associatives et culturelles locales, l'hôtel et ses occupants. La réussite fut au rendez-vous et l'artiste ambitionne de renouveler l'expérience dans d'autres structures. Quand l'art crée des liens...

L'éthique : indispensable pour avancer malgré des situations complexes

L'éthique est « une réflexion qui vise à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées. » C'est un outil précieux pour dénouer des situations de doute ou de blocage. La discussion éthique est une réflexion collective associant plusieurs points de vue, qui permet de discuter, remettre en question, hiérarchiser, mettre en évidence des valeurs et faire émerger une réflexion, prendre de la hauteur et proposer des actions. Au Samusocial de Paris, une instance éthique, composée de professionnels volontaires et formés et de

personnalités qualifiées, se réunit quatre fois par an. Afin de rendre plus accessible cette réflexion, et de l'ancrer dans la pratique quotidienne, les cafés éthiques ont été inaugurés en 2021. Dédiés à l'étude d'un cas, ils permettent à plusieurs équipes d'analyser une problématique particulière à laquelle l'une d'entre-elles est confrontée sur le terrain. Cette réflexion pratique, et cet échange entre différents sites et activités, permet de proposer des pistes d'action concrètes, et de faire émerger des enjeux transversaux aux missions du Samusocial de Paris.

Les promesses d'« Un Avenir en Partage »

Lancé au printemps dernier, le programme « Un Avenir en Partage » illustre la volonté du Samusocial de Paris d'agir pour l'égalité des chances. Il vise à aider les jeunes hébergés en hôtel, de 13 à 17 ans et en situation d'extrême précarité, à préparer leur insertion professionnelle, rendue d'autant plus compliquée avec la crise sanitaire. Le principe du programme est basé sur le parrainage bénévole orchestré par des associations

partenaires (l'AFEV, Parrains par Mille et Proximité) pour permettre aux jeunes de s'approprier les codes du monde du travail, se créer un réseau et trouver une formation, un stage ou une alternance. Accompagnement numérique, visites d'entreprises, séjours d'orientation, soutien scolaire... Des ateliers ont aussi été organisés pour amener les adolescents à mûrir leur projet professionnel et favoriser leur intégration.

MVH :
Mieux Vivre à l'Hôtel

Visite surprise de Paris by night

Quelques jours avant Noël, une période souvent difficile à vivre pour elles, une quinzaine de personnes hébergées à la Halte de nuit Saint-Michel sont montées à bord de deux bus du Recueil Social de la RATP pour une visite de Paris by night inattendue et inoubliable. Elles vivent parfois dans Paris sans en connaître les lieux emblématiques : la Bastille, Notre Dame, les Invalides, la Tour Eiffel, la place de l'Etoile, la Concorde, l'Opéra, le Louvre... Découvrir tout cela de nuit, dans le confort d'un bus et après un bon repas et une distribution de cadeaux : ces touristes d'un soir ont exprimé leur gratitude à l'équipe du Samusocial de Paris et aux agents volontaires de son partenaire, la RATP. Au quotidien, le Recueil Social va à la rencontre des personnes sans abri qui trouvent refuge dans les stations de métro et les accompagne vers des accueils de jour et/ou des hébergements.



Ces touristes d'un soir ont exprimé leur gratitude à l'équipe du Samusocial de Paris et aux agents volontaires de son partenaire, la RATP.



Observer, analyser



Temps forts



Rapport sur les dynamiques de recours au 115 face à la crise sanitaire

Fortement perturbée par la crise sanitaire du Covid-19, l'année 2020 marque une rupture dans le modèle traditionnel d'accès à l'hébergement. Entre l'interdiction d'occuper durablement l'espace public, les couvre-feux et la promiscuité dans les centres, le gouvernement a mis en place d'un plan d'action inédit afin d'augmenter la capacité d'hébergement. Quelles conséquences pour les appels au 115 ? Réponses avec ce rapport détaillé de l'Observatoire du Samusocial de Paris.

DNP :
demande non pourvue

Le rapport distingue deux catégories de public : les familles et les personnes isolées. Dès l'annonce du premier confinement, les demandes des familles au 115 explosent. Déjà élevée au début de l'hiver 2019-2020, la capacité d'hébergement d'urgence connaît alors une nouvelle augmentation : début mai, plus de 19 000 personnes en famille sont hébergées par le dispositif d'urgence, soit une hausse de plus de 1000 places, des chambres d'hôtels pour la plupart. Conséquence logique : à chaque ouverture de places, le nombre de demandes au 115 diminue. Mais à la mi-avril, les demandes remontent en flèche avec des appels de la part de nouvelles familles et de familles qui n'avaient pas sollicité le dispositif au moment des ouvertures de places. Comme les places disponibles ont déjà été attribuées, les familles se voient opposer une « demande non pourvue » (DNP). Alors elles

Si les personnes ont manqué l'entrée dans un centre d'hébergement ou un hôtel au début du premier confinement, il a été quasiment impossible pour elles d'y accéder jusqu'à la fin de ce confinement, puisqu'aucune admission n'a été possible.



« Le 115, devenu difficilement joignable, a donc été de moins en moins sollicité par les personnes isolées. »

appellent de manière répétée le 115 et de nouveau les personnes sont confrontées à des demandes non pourvues.

Concernant les personnes isolées, leur nombre augmente avec la crise sanitaire, passant de 2 100 à 3 100 en moyenne chaque nuit durant les huit premières semaines de la crise, soit une augmentation de 55 % de la capacité d'hébergement, en CHU majoritairement.

Parallèlement, afin de respecter les règles de distanciation physique, des centres fonctionnant en hébergement collectif, comme La Boulangerie ou Romain Rolland, ont réduit drastiquement leur capacité d'accueil.

Suite à ces ouvertures de places, les demandes d'hébergement des personnes isolées diminuent

fortement, surtout pour les hommes.

Pour les femmes et les couples, elles repartent à la hausse avec le nombre de DNP (demandes non pourvues). En dépit de l'ouverture de places, dès le premier confinement, plus de 8 demandes d'hébergement sur 10 aboutissent à une DNP, par manque de fluidité du dispositif et faute de places à la nuitée. Déjà peu nombreuses avant la crise sanitaire, les places se sont raréfiées, surtout pour les personnes qui ont manqué l'entrée dans un centre d'hébergement ou un hôtel, au début du premier confinement. Faute de nouvelle admission, il leur a été quasiment impossible d'y accéder jusqu'à la fin du confinement.

Le 115, devenu difficilement joignable, a donc été de moins en moins sollicité par les personnes isolées.



En bref



L'enquête « Étudiantes et étudiants en crise à l'aide alimentaire »

Dans la continuité des études sur les effets socio-économiques de la crise sanitaire, l'Observatoire du Samusocial de Paris a lancé, en 2021, l'enquête « Étudiantes et étudiants en crise à l'aide alimentaire » (EtuCris). Cette enquête, qui combine des approches de sciences sociales et d'épidémiologie, et des méthodes mixtes, vise à décrire le profil des personnes en situation d'études qui

se rendent à l'aide alimentaire, et à comprendre leurs difficultés d'accès aux droits, aux soins et à un logement.

Ainsi, du 30 novembre 2021 au 4 février 2022, 477 questionnaires ont été remplis, suivis d'entretiens approfondis pour une quarantaine de personnes. Les résultats de cette enquête feront l'objet d'un rapport et de recommandations en 2022.

477

questionnaires ont été remplis, suivis d'entretiens approfondis pour une quarantaine de personnes.

Analyse des données de la Mission Migrants

L'Observatoire analyse les données recueillies lors des bilans réalisés par les infirmières de la Mission migrants dans les différentes structures où celles-ci interviennent. Ce recueil documente la situation sociodémographique et permet un suivi épidémiologique des personnes

rencontrées. Le dispositif s'est enrichi en 2021, de la réception de données comparables collectées par la Croix-Rouge française. Les résultats sont restitués trimestriellement à l'ARS et contribuent à adapter le dispositif aux besoins.





Réseau d'observation sociale des nouveaux publics en situation de précarité

Suite à la pandémie de Covid-19, une démarche d'observation des effets de la crise sur certains bénéficiaires de services d'aide (distributions alimentaires, accueils de jour, etc.) et de prestations sociales (APL, RSA) a été engagée entre décembre 2020 et juillet 2021.

Il s'agissait de repérer d'éventuels nouveaux profils de bénéficiaires. Au final, on constate peu de nouveaux profils, mais un accroissement des difficultés du fait de la crise sanitaire, en particulier pour l'accès aux droits et pour les populations les plus jeunes.

Hors-Service. Enquête sur les manifestations socio-économiques de la crise sanitaire du Covid-19 sur les travailleurs de l'hôtellerie-restauration (Île-de-France, mars 2020-mai 2021)

Ce rapport fait suite à une enquête par entretiens et observations menées auprès de 65 personnes travaillant dans le secteur de l'hôtellerie-restauration. La perspective budgétaire de l'étude permet de rendre compte des bouleversements induits par la crise du Covid-19 au plus près des économies domestiques et renseigne sur les activités et ressources mobilisées, notamment pour se loger et se nourrir.

L'enquête budgétaire montre que les perturbations sont multiples et hétérogènes, intimement liées à des facteurs sociaux non-monétaires. L'enquête indique aussi que pour les personnes les plus démunies, celles qui étaient en contact avec les institutions ont pu voir s'ouvrir des possibilités inédites d'assistance, que n'ont pas pu mobiliser les personnes dépendant de soutiens communautaires ou informels.





Nos partenaires et mécènes

Ils nous ont soutenus en 2021

LE SAMUSOCIAL DE PARIS REMERCIE CHALEUREUSEMENT L'ENSEMBLE DE SES PARTENAIRES QUI METTENT BEAUCOUP D'ÉNERGIE ET DE MOYENS À L'ACCOMPAGNER DANS SA MISSION DE LUTTE CONTRE LA GRANDE EXCLUSION. PETITES ET GRANDES ENTREPRISES RIVALISENT DE GÉNÉROSITÉ ET DE MOBILISATION. UNE NOUVELLE ANNÉE RICHE EN ÉCHANGES CONSTRUCTIFS.

Les entreprises et associations

- BHV MARAIS
- BIC
- BLÉDINA
- BNPP
- BOUYGUES TELECOM
- ÇA ME REGARDE
- CASINO
- COJEAN
- DÉCATHLON
- DUONYX
- EBERHARDT
- EURAZÉO
- FNAC DARTY
- FRANPRIX
- GILEAD
- ICADE
- JANSSEN FRANCE
- JC DECAUX
- KARUNA-SHECHEN
- KEENSIGHT CAPITAL
- LA CPCU
- LA FELICITÀ
- LA MAISON DE RADIO FRANCE
- LA MAISON DES EAUX MINÉRALES NATURELLES
- LE BARREAU DE PARIS

- LE SYNDICAT DES EAUX DE SOURCE ET DES EAUX MINÉRALES NATURELLES
- LVMH
- MACIF
- MALAKOFF HUMANIS
- MARS FOOD
- MIND7
- NATIXIS
- NEXITY
- OUI SNCF
- QBE
- SANOFI FRANCE
- SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
- SWISS LIFE NON PROFIT
- TELOS IMPACT
- TRIUMPH CONTROLS FRANCE
- UCPA
- UNI-MÉDIAS
- UNIQLO
- VINCI

Les fondations

- EUROPEAN CLIMATE FOUNDATION
- FONDATION BNPP
- FONDATION CARREFOUR
- FONDATION D'ENTREPRISE HERMÈS
- FONDATION DANIEL ET NINA CARASSO
- FONDATION DE FRANCE
- FONDATION EDF
- FONDATION ENGIE
- FONDATION FRANÇAISE DES JEUX
- FONDATION L'ORÉAL
- FONDATION MONOPRIX
- FONDATION NEXITY
- FONDATION QBE
- FONDATION ROI BAUDOIN
- FONDATION SANOFI ESPOIR
- FONDATION SNCF
- FONDATION SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
- FONDATION SUEZ

En bref

Sanofi s'engage pour l'éducation à la santé

42

actions menées entre mars et novembre 2021

40

partenariats reconduits, consolidés ou lancés

100

paires de lunettes Essilor ont été faites sur mesure pour des personnes en situation de précarité

Aux côtés du Samusocial de Paris depuis sa création en 1993, Sanofi France est partenaire de la mission d'éducation à la santé dans les hôtels gérés par Delta.

En 2021, un coordinateur en santé a rejoint l'équipe du Mieux Vivre à l'Hôtel pour développer des partenariats en région Île-de-France avec les acteurs locaux de la santé et des partenaires associatifs. Autour des premiers secours, de la contraception, des maladies sexuellement transmissibles, de la natalité ou de l'alimentation, 42 actions ont été menées entre mars

et novembre. Ainsi ce sont plus de 900 enfants et 2 900 adultes qui ont pu participer à des ateliers collectifs de sensibilisation.

Près de 40 partenariats ont été reconduits, consolidés ou lancés avec des professionnels de terrain à même de relayer les actions de prévention de la santé auprès du public en hôtel : PMI, Restos du Cœur, COREVIH, etc. Grâce à l'entreprise Essilor, plus de 100 paires de lunettes ont été faites sur mesure pour des personnes en situation de précarité à travers le projet Pass optique.



Une collaboration pertinente

À l'hiver 2019, la Fondation Monoprix avait choisi le Samusocial de Paris pour équiper en vêtements chauds 3 000 personnes sans abri. Un modèle de doudoune mixte pour adulte

avait ainsi été créé spécialement par le service achats de Monoprix, en concertation avec la responsable de nos équipes de maraudes : plus long pour pouvoir s'asseoir sur le sol, avec des poches profondes et zippées, une bonne imperméabilité et une capuche généreuse. Le Samusocial de Paris avait distribué ces équipements adaptés à la coordination des maraudes et aux associations partenaires qui interviennent sur le territoire parisien.

Deux ans plus tard, en décembre 2021, Monoprix a collecté l'arrondi solidaire dans ses magasins pour reconduire cette opération et soutenir la Mission Interface qui vient en aide aux personnes vieillissantes et/ou à mobilité réduite contraintes de vivre dans la rue pour leur trouver un logement décent et adapté. L'hiver prochain, la dotation en vêtements chauds sera, à coup sûr, bien appréciée par les personnes en rue et les équipes professionnelles.



La solidarité en cadeau

En partenariat avec le BHV Marais, le Samusocial de Paris a assuré l'emballage des cadeaux de Noël des clients du BHV pendant toute la période qui précédait Noël. Les dons récoltés sur les 8 stands d'emballage ont permis l'acquisition de vêtements pour les personnes sans abri rencontrées par nos équipes de maraudes. 227 bénévoles ont participé à l'opération sur les 5 semaines : de nombreux particuliers, mais aussi des salariés d'entreprises partenaires et des agents volontaires du Samusocial de Paris. L'action a permis de récolter plus de 10 000 € : une belle occasion de présenter au grand public nos missions et l'avancée de nos actions dans une ambiance festive.



Culture pour toutes et tous !

La Mission CLHé (Culture, Loisirs et Héritage) a pour objectif de développer l'accès à la culture et aux loisirs des publics accueillis par le Samusocial de Paris. En concertation avec les personnes et les équipes sociales et éducatives, nous travaillons sur une programmation annuelle transversale à l'ensemble des services. Sur le volet héritage, il est question de valoriser le passé, la créativité et les coutumes des résident.es de nos structures. En tissant des partenariats avec des établissements culturels et de loisirs, et après avoir vérifié la pertinence de ces initiatives par rapport à la situation du terrain, nous développons une offre étoffée et diversifiée qui mobilise les équipes et les bénéficiaires. Véritables leviers d'insertion, les activités culturelles s'intègrent dans le parcours d'intervention sociale. En effet, l'accès à la culture est un droit essentiel pour les personnes accompagnées, et permet de renouer avec la socialisation et l'expression de soi.

Souffler enfin !

Grâce au dispositif des « Colonies apprenantes », initié par l'État au lendemain du premier confinement et géré par la Jeunesse et les sports et avec le concours de l'UCPA qui a fait des miracles, plus de 350 enfants hébergés par le Samusocial de Paris ont pu partir en vacances à la mer, à la montagne ou à la campagne. Des cars de 48 enfants de 6 à 17 ans partaient ainsi chaque week-end pour une nouvelle destination de rêve. Au programme : rattrapage scolaire et découvertes ludiques et sportives. L'occasion de se faire des copains et de revenir avec des souvenirs plein la tête. Les vacances ? On en a tous besoin.

350

enfants hébergés ont pu partir en vacances à la mer, à la montagne ou à la campagne

Mission CLHé :
Culture, Loisirs et Héritage

Des cars de 48 enfants de 6 à 17 ans partaient ainsi chaque week-end pour une nouvelle destination de rêve.



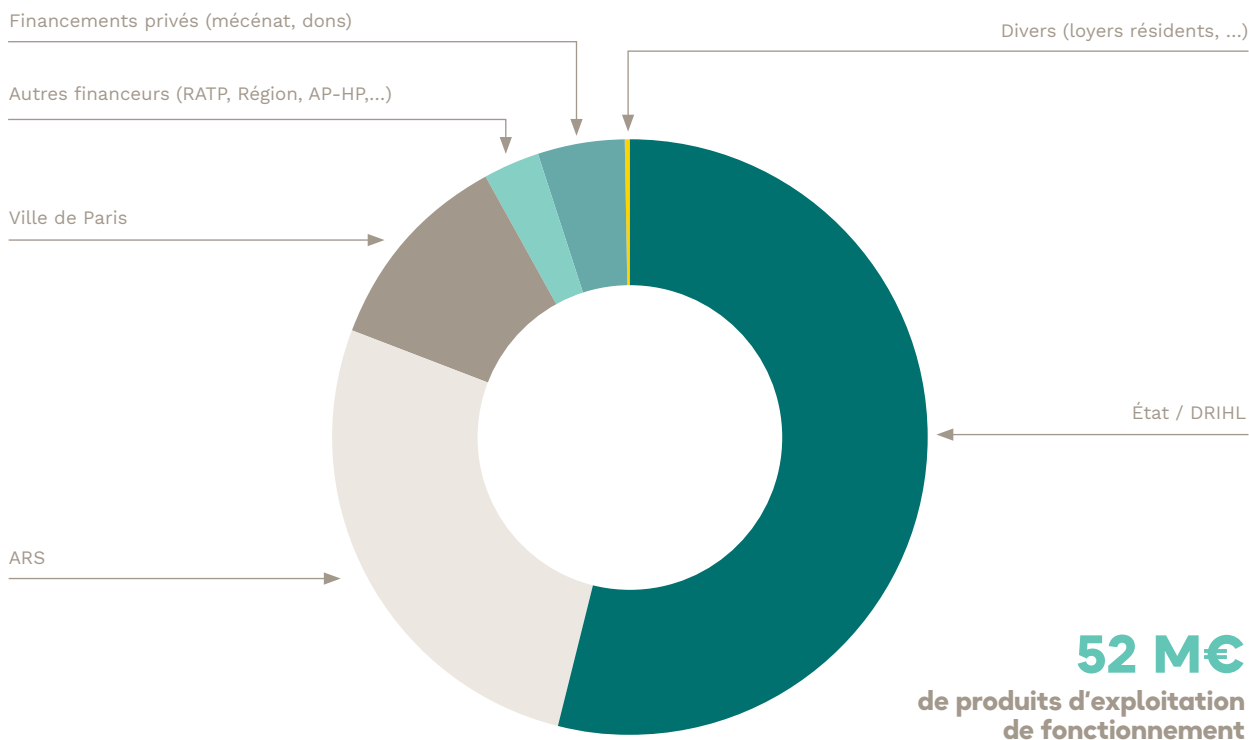
Rapport financier

Répartition des recettes en 2021

445 M€
de produits d'exploitation

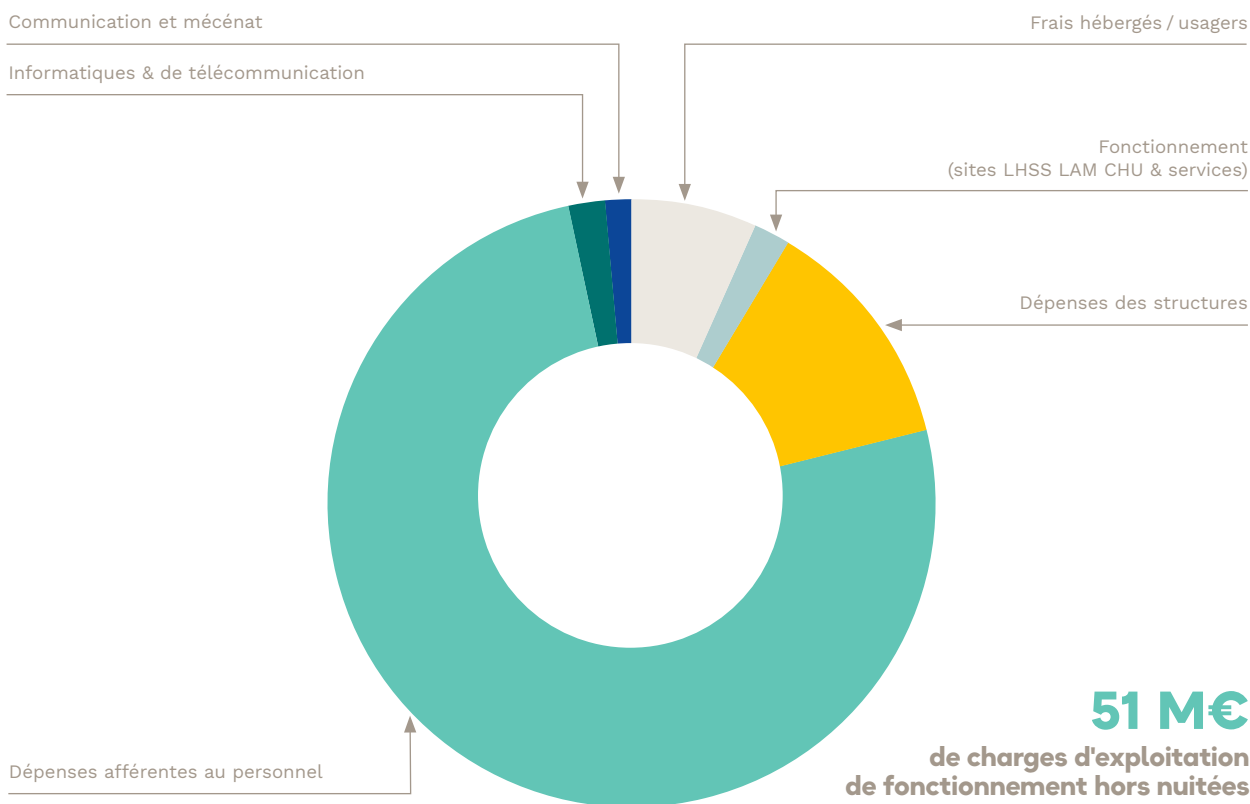
Chiffres en k€	2020	2021
Nuitées hôtels - État / DRIHL	286 205	376 619
Nuitées hôtels - Ville de Paris	12 427	15 078
Autres Nuitées	1 789	1 961
Fonctionnement	47 695	51 931
Total	348 116	445 589

Répartition des recettes de fonctionnement



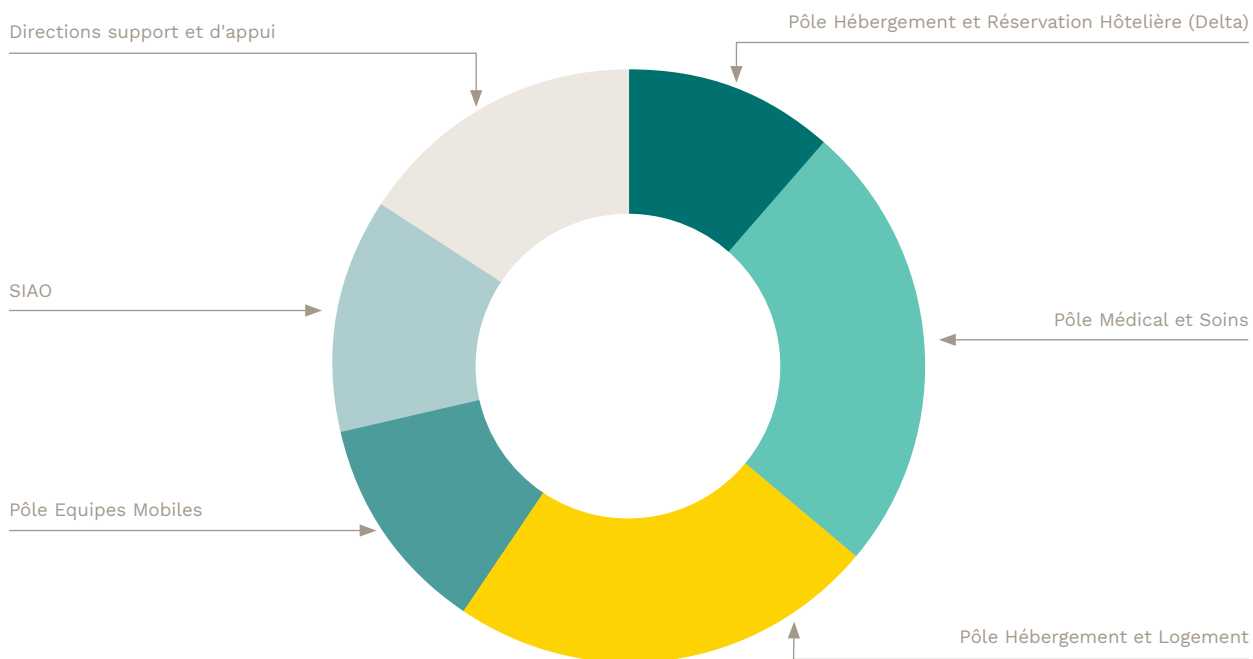
Chiffres en k€	2020	2021
■ État / DRIHL	25 752	29 887
■ ARS	12 805	12 171
■ Ville de Paris	5 367	5 474
■ Autres financeurs (RATP, Région, AP-HP,...)	1 422	1 476
■ Financements privés (mécénat, dons)	2 236	2 821
■ Divers (loyers résidents, ...)	114	102
Total	47 696	51 931

Répartition des charges par nature en 2021



Chiffres en k€	2021
■ Dépenses à destination des hébergés / usagers	3 511
■ Dépenses de fonctionnement (sites LHSS LAM CHU & services)	1 010
■ Dépenses structure (sites LHSS LAM CHU & siège)	6 313
■ Dépenses afférentes au personnel	38 616
■ Dépenses informatiques & de télécommunication	993
■ Dépenses de communication et de mécénat	653
Total	51 095

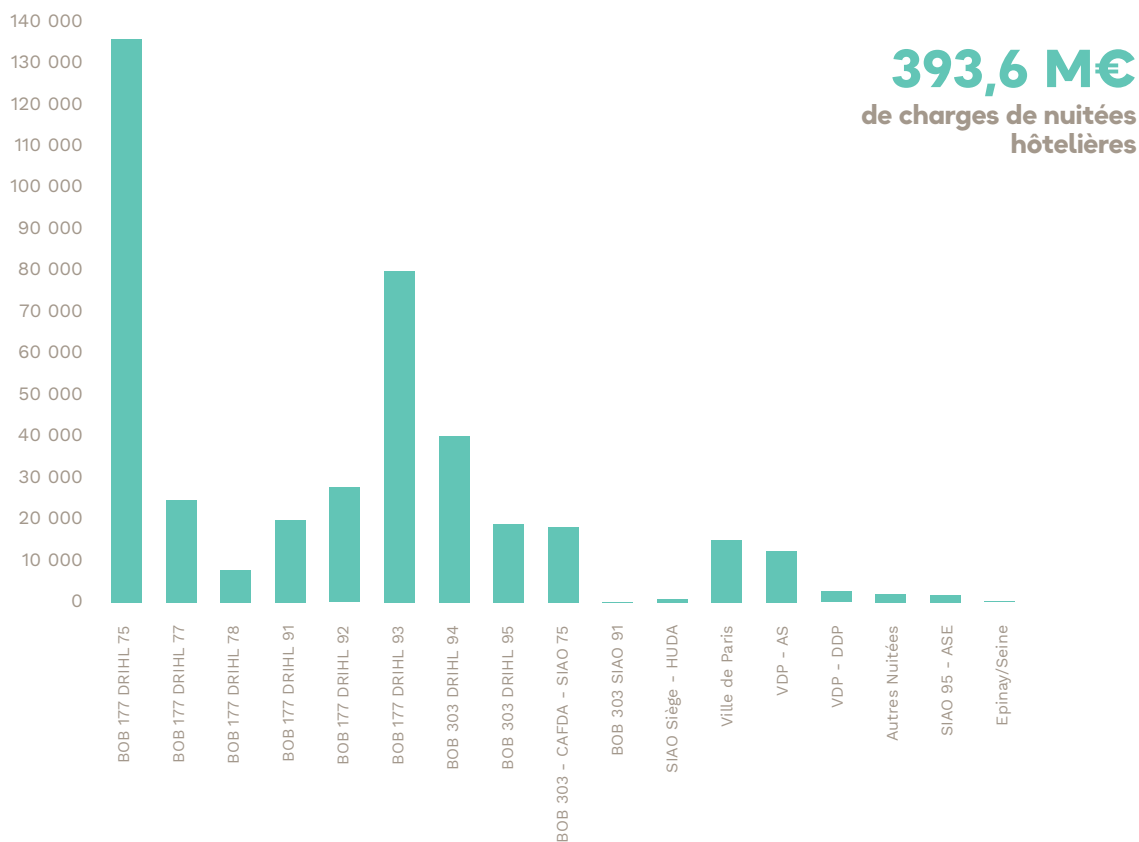
Répartition des charges par pôle en 2021



Chiffres en k€	2021
■ Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière (Delta)	5 953
■ Pôle Médical et Soins	12 563
■ Pôle Hébergement et Logement	11 971
■ Pôle Equipes Mobiles	6 068
■ SIAO	6 579
■ Directions support et d'appui	7 962
Total	51 095



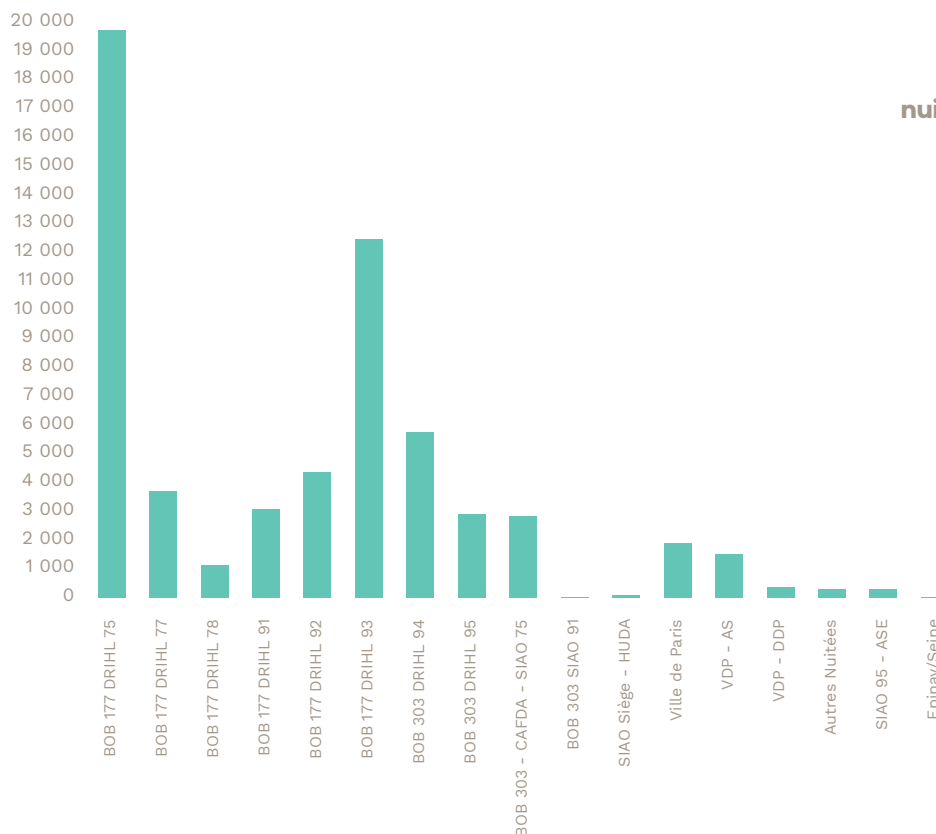
Charges de nuitées hôtelières en 2021



Chiffres en k€	2020	2021
Nuitées hôtels - État / DRIHL	286 205	376 619
SIAO 75 - BOP 177	130 014	136 876
SIAO 77 - BOP 177	18 636	24 851
SIAO 78 - BOP 177	6 079	7 834
SIAO 91 - BOP 177	17 919	20 000
SIAO 92 - BOP 177		27 922
SIAO 93 - BOP 177	72 912	80 494
SIAO 94 - BOP 177		40 484
SIAO 95 - BOP 177	14 952	19 021
Sous-total BOP 177	260 513	357 482
SIAO 75 / CAFDA - BOP 303	22 782	18 224
SIAO 91 - BOP 303	298	65
Sous-total BOP 303	23 080	18 289
SIAO Siège - HUDA	2 597	849
Nuitées hôtels - Ville de Paris	12 427	15 078
VDP - ASE	10 254	12 472
VDP - DDP	2 174	2 606
Autres Nuitées	1 841	1 961
SIAO 95 - ASE	1 841	1 743
Ville Epina y/Seine		218
Total Nuitées Delta	300 473	393 658



Nombre de nuitées en moyenne par jour en 2021

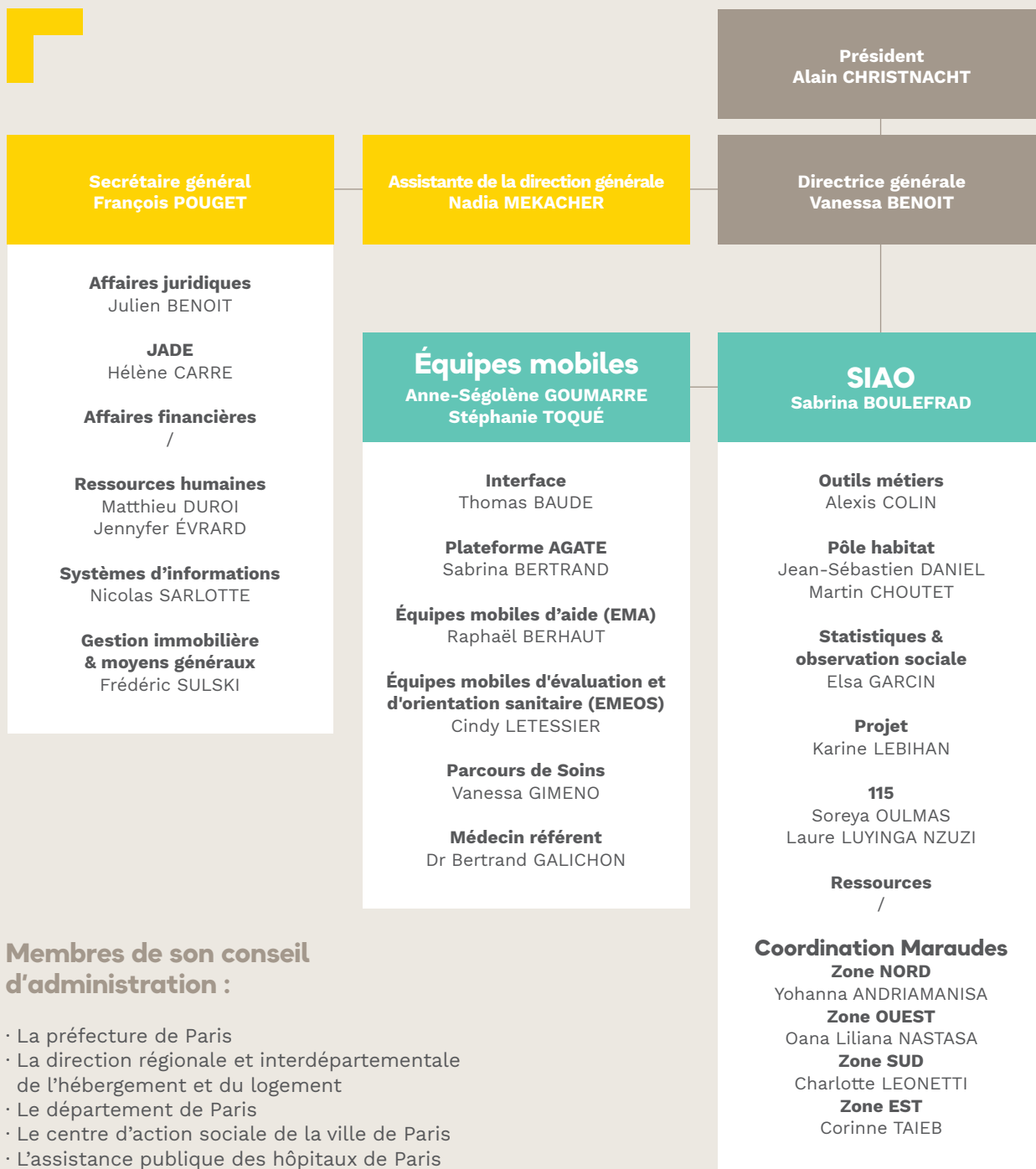


58 000
nuitées hôtelières
par jour
en moyenne

Chiffres en k€	2020	2021
Nuitées hôtels - État / DRIHL	42 846	55 772
SIAO 75 - BOP 177	18 998	19 629
SIAO 77 - BOP 177	2 819	3 671
SIAO 78 - BOP 177	909	1 141
SIAO 91 - BOP 177	2 702	3 074
SIAO 92 - BOP 177	-	4 332
SIAO 93 - BOP 177	11 186	12 406
SIAO 94 - BOP 177	-	5 714
SIAO 95 - BOP 177	2 241	2 876
Sous-total BOP 177	38 854	52 843
SIAO 75 / CAFDA - BOP 303	3 642	2 818
SIAO 91 - BOP 303	45	10
Sous-total BOP 303	3 687	2 828
SIAO Siège - HUDA	305	101
Nuitées hôtels - Ville de Paris	1 544	1 868
VDP - ASE	1 226	1 498
VDP - DDP	318	369
Autres Nuitées	288	285
SIAO 95 - ASE	288	285
Ville Epinay/Seine	-	22
Total Nuitées Delta	44 678	57 946

Organigramme*

* Organigramme de juin 2022



Membres de son conseil d'administration :

- La préfecture de Paris
- La direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement
- Le département de Paris
- Le centre d'action sociale de la ville de Paris
- L'assistance publique des hôpitaux de Paris
- La fédération des acteurs de la solidarité
- La RATP
- La SNCF

LE SAMUSOCIAL DE PARIS EST UN GIP, GROUPEMENT D'INTÉRÊT PUBLIC, STATUT QUI PERMET À DES PARTENAIRES PUBLICS ET PRIVÉS DE METTRE EN COMMUN DES MOYENS POUR LA MISE EN ŒUVRE DE MISSIONS D'INTÉRÊT GÉNÉRAL.

Observatoire
Caroline DOUAY

Communication & Mécénat
Christine DELSOL

Qualité
Tiphaine LACAZE

Invitées permanentes : l'ARS et la CPAM

Le conseil d'administration adopte le budget, les rapports d'activité, moral et financier ainsi que les projets d'ouverture, de fermeture et de transferts d'équipements ou de services.

Pôle médical & soins

Armelle PASQUET-CADRE
Stéphanie GIRON

Responsable ressources

Solène BODÉNES

Mission médicale

EMLT

Laurine ROY DE LACHAISE

Mission soins

LHSS Ridder

Marie ROGER BORDAT

LHSS Plaisance

Nathalie MEIER

LHSS Babinski

Julien RÉGNIER

LAM Babinski

Céline LESAGE

LHSS St-Michel

Manon DAVID

LHSS Notre-Dame

de Bon Secours

Delphine MARLIER

Pharmacie

Édouard BOISSY

Mission Migrants

Maxime CHÉRON

Projets santé

Maëlle PRIOUX

Delta

Caroline DELUS
Delphine HAMIACHE
Alexis BOUIN

Service Réservations

Astrid VIRGINIE / Armony SAVADOUX

Service Qualité

Stéphanie LERONDEAU

/

Service Ressources

/

Service Achats/Fournisseurs

Yann LAVIGNE

Pôle hébergement & logement

Catherine SELLIER
Guillaume CHERUY

Responsable ressources

Dorine ARDOUIN

Pension de Famille

Christian DIAKITE

CHU Popincourt

Pierre JOUBERT

Halte femmes HDV

CHU Championnet

Bénédicte SANCASSANI

Site Babinski

Quentin LE MAGUER

L'Oasis

Nadège LETELLIER

ESI St-Michel

Hélène PATILLON

Site St-Michel / Halte de nuit

Matthieu MIRTA

CHU Romain Rolland

Angéline POBEL

CHU Ariane

Laurent DAFNIET

CHU Olympe

Anne VENTOUILLAC

CHU Les Sorins

Yenifer JACOB

Missions transverses

Coordi. travail social

Yoann JEANSELME

Promotion égalité

Marie LAZZARONI



Glossaire

- AGATE** : Accompagnement Global pour l'Accès aux Droits et à la Lutte contre les Exclusions
AHI : Secteur « Accueil, Hébergement, Insertion »
AP-HP : Assistance Publique – Hôpitaux de Paris
APTМ : Association Pour l'accompagnement social et administratif des Migrants et de leurs familles
ARS : Agence Régionale de Santé
ASE : Aide Sociale à l'Enfance
CAES : Centre d'Accueil et d'Examen de la Situation
CAF : Caisse d'Allocations Familiales
CAFDA : Coordination de l'Accueil des Familles Demandeuses d'Asile
CASVP : Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris
CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHU : Centre d'Hébergement d'Urgence
CHUM : Centre d'Hébergement d'Urgence pour Migrants
CNAM : Caisse Nationale de l'Assurance Maladie
CPOA : Centre Psychiatrique d'Orientation et d'Accueil
DELTA (ex-PHRH) Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière
DGCS : Direction Générale de la Cohésion Sociale
DNP : Demande Non pourvue (au 115)
DRIHL : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
EMA : Équipe Mobile d'Aide
EMEOS : Équipe Mobile d'Évaluation et d'Orientation Sanitaire
EMIS : Équipe Mobile d'Intervention Sociale
EMLT : Équipe Mobile de Lutte contre la Tuberculose
ESI : Espace Solidarité Insertion
FAS : Fédération des Acteurs de la Solidarité
GHU : Groupe Hospitalier Universitaire
GFRH : Groupement Francilien de Régulation Hôtelière
GIP : Groupement d'Intérêt Public
HUDA : Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile
JADE : Juristes pour l'Accès au Droit des Étrangers
LAM : Lits d'Accueil Médicalisés
LHSS : Lits Halte Soins Santé
MVH : Mieux Vivre à l'Hôtel
OPALE : Objectif Priorité Au Logement et à l'Emploi
PASS : Permanence d'Accès aux Soins de Santé
SIAO : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation

DIRECTRICE DE LA PUBLICATION : Vanessa BENOIT
RÉDACTRICE EN CHEF : Christine DELSOL, Florence TRAN LAUFMAN
DIRECTEUR DE CRÉATION : Bruno FRANCESCHINI / MOKA
IMPRESSION : STIPA • **CRÉDITS PHOTOS** : Julien JAULIN, Cha GONZALEZ, Samusocial de Paris
ISSN-2491-2212

égalité
solidarité
dignité

35, AVENUE COURTELINE
75012 PARIS
WWW.SAMUSOCIAL.PARIS

samusocial
Paris