

Rapport d'activité 2017

Espace Solidarité Insertion

Maison du Partage



Fiche descriptive de l'établissement

Nom de la structure : ESI Maison du Partage
Organisme gestionnaire : Fondation de l'Armée du Salut
Siège social : 60 rue des Frères Flavien 75976 Paris cedex 20
Statut juridique : Fondation

Direction des ESI Saint-Martin et Maison du Partage:
Marie GUIDICELLI – mguidicelli@armedusalut.fr

Chef de service de l'ESI Maison du Partage :
Solène PIANT-GIGANT – spiantgigant@armedusalut.fr

Adresse : 32, rue Bouret 75019 PARIS
Téléphone : 01 53 38 41 30
Fax : 01 42 49 54 14
E-mail : mpartage@armedusalut.fr

Moyens d'accès :

Métro :
Jaurès (lignes 2, 5, 7bis)
Bolivar (ligne 7 bis)

Bus :
Arrêt Marché Secrétan (ligne 26)

I. PRESENTATION DE LA FONDATION DE L'ARMEE DU SALUT... 7

1. ORIGINES ET VOCATION.....	7
1.1. <i>L'Armée du Salut en France - Une implantation progressive sur le territoire</i>	7
1.2. <i>Adaptation aux évolutions et aux nécessités</i>	8
1.2.1. <i>Du statut d'Association à celui de Fondation</i>	8
1.2.2. <i>Fondation « multi spécialiste »</i>	8
2. ACTIVITES DANS LE DOMAINE DE L'ACCUEIL DES PERSONNES PRECARISEES	9
2.1. <i>Description sommaire des activités menées par l'organisme</i>	9
2.2. <i>Principaux partenaires pour ces actions</i>	9
3. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT.....	9
3.1. <i>Direction de l'organisme</i>	9
3.2. <i>Nombre global de salariés et de bénévoles</i>	10
3.3. <i>Financements existants</i>	10
4. SYNTHESE DES ORIENTATIONS STRATEGIQUES.....	10
4.1. <i>Orientations de la Fondation de l'Armée du Salut</i>	10
4.2. <i>Orientations du secteur exclusion</i>	11

II. PRESENTATION GENERALE DE L'ESI MAISON DU PARTAGE 12

1. HISTORIQUE ET EVOLUTION DE LA STRUCTURE.....	12
1.1. <i>Identification des problèmes et des besoins</i>	12
1.2. <i>Concertation réalisée au niveau local</i>	13
1.3. <i>Réalisation du projet et difficultés éventuelles</i>	15
1.3.1. <i>Réalisation du projet</i>	15
1.3.2. <i>Difficultés</i>	18
2. MODALITES DE FONCTIONNEMENT.....	21
2.1. <i>Descriptif des locaux</i>	21
2.2. <i>L'équipe de l'ESI Maison du Partage</i>	22
2.2.1. <i>Organigramme</i>	22
2.2.2. <i>Nombre d'ETP : salariés, fonctions et qualifications</i>	23
2.2.3. <i>Nombre de bénévoles, temps de présence, fonctions et qualifications</i>	24
2.2.4. <i>Accueil des stagiaires</i>	25
2.2.5. <i>Absences du personnel</i>	26
2.2.7. <i>Réunions de travail des salariés</i>	27
2.3. <i>Planning général de fonctionnement de l'ESI</i>	29
2.3.1. <i>Planning mensuel</i>	29
2.3.2. <i>Participation au dispositif hivernal 2017 et fermetures annuelles</i>	31
2.4. <i>Règles générales de fonctionnement</i>	31
2.4.1. <i>Règlement de fonctionnement à destination des usagers</i>	31
2.4.2. <i>Règlement intérieur à destination des salariés</i>	33
2.5. <i>Liste sommaire des prestations proposées</i>	33
2.6. <i>Liste sommaire des partenariats mis en place</i>	33

III. EVOLUTION ET BILAN DE L'ACTIVITE DE L'ESI EN 2017 35

1. OBJECTIFS FIXES POUR L'ANNEE 2017.....	35
2. ELEMENTS QUANTITATIFS ET QUALITATIFS D'ACTIVITE PAR THEME.....	35
2.1. <i>Population accueillie</i>	35
2.1.1. <i>Typologie des publics</i>	35
2.1.2. <i>Passages</i>	36
2.2. <i>Accueil</i>	37
2.2.1. <i>Organisation de l'accueil et évolutions</i>	37
2.2.2. <i>Articulation de l'accueil avec les partenaires</i>	39
2.3. <i>Prestations</i>	43
2.3.1. <i>Prestations à caractère sanitaire</i>	43
2.3.2. <i>Prestations à caractère social</i>	45
2.3.3. <i>Autres prestations</i>	48
2.4. <i>Bilan général par rapport aux objectifs assignés pour l'année 2017</i>	56

2.5.	<i>Perspectives pour 2018</i>	58
------	-------------------------------------	----

ANNEXES..... 60

ANNEXE 1. EXTRAIT CAHIER DES CHARGES REGROUPEMENT DES ESI.....	60
ANNEXE 2 : REFLEXION SUR LE PUBLIC ACCUEILLI	67
ANNEXE 3 : TRAVAIL SUR L'ALLER VERS.....	70
ANNEXE 4. BILAN 2017	72

INTRODUCTION

2017, année de bouleversements.

Bouleversement politique national avec des élections présidentielles déstabilisantes pour les partis politiques traditionnels mais également pour la population qui a de nouveau vu le spectre du Front national sur le devant de la scène.

Bouleversement des politiques sociales avec les circulaires Collomb de décembre 2017 qui stigmatisent encore plus les personnes migrantes et permettant à la police de recenser les personnes étrangères au sein des structures d'hébergement. Les associations se mobilisent, saisissent le Défenseur des droits, et des vademecum sont écrits pour refuser la mise en application de ces circulaires.

Bouleversement des politiques sociales toujours, avec une arrivée importante sur le territoire de Mineurs Non Accompagnés qui, après avoir vécu des parcours migratoires particulièrement indescritibles, se heurtent aux critères administratifs de prise en charge et se présentent à la porte des ESI, sans véritable solution de réorientation. L'on se souvient pourtant de l'engagement du président Macron à l'été 2017 à « *apporter un toit à toutes celles et ceux qui sont aujourd'hui sans abri* ».

Bouleversement stratégique pour les ESI de la Fondation de l'Armée du Salut : le comité tripartite demande un regroupement des 2 ESI afin de permettre une meilleure qualité d'accueil pour les personnes accueillies mais également un confort de travail renforcé pour les équipes. C'est un challenge qui nécessite à chacun de sortir de sa "zone de confort", de rêver, d'innover, de réfléchir à son futur professionnel, à sa mobilité, mais aussi de penser nouvelles fonctionnalités d'accueil et d'accompagnement des personnes. Un nouveau projet social doit émerger.

Bouleversement politique pour l'ESI Maison du Partage qui se voit encore cette année très impacté par l'arrivée des personnes migrantes installées sur les campements à proximité. L'inconditionnalité de l'accueil cher à la Fondation embolise le dispositif ESI qui a de plus en plus de difficultés à se retrouver au niveau de ses missions premières, et qui interroge la pertinence de l'accompagnement social auprès d'un public qui n'exprime aucune demande et qui ne relève par ailleurs pas de ce dispositif. Des évacuations ont lieu régulièrement, des gymnases ouvrent et ferment, les bains douches de Meaux modifient leurs horaires d'ouverture, l'accès aux prestations est régulièrement modifié. Tout ceci a très peu d'impact vis-à-vis d'une politique nationale et internationale qui ne permet pas d'accueillir dignement des personnes traumatisées par leur parcours. Le public cible de Maison du Partage n'arrive pas à revenir, à s'installer et à se faire accompagner.

Bouleversement géographique pour l'ESI Maison Partage : suite à une dégradation de la grille d'entrée de l'ESI Saint Martin qui n'a pu permettre d'assurer la continuité de la sécurité des locaux et donc des personnes, l'équipe a accueilli pendant 2 mois l'équipe de Saint Martin. Cohabitation subie pour les équipes mais prémisses de la collaboration future.

L'année 2017 est donc traversée par un ensemble de bouleversements que l'équipe de Maison du Partage tente de surmonter, en gardant en tête missions et sens, renforcement de la coopération au sein de l'équipe et avec les partenaires. Bouleversements, enjeux, coopération pour un mieux vivre et un mieux travailler ensemble.

I. Présentation de la Fondation de l'Armée du Salut

1. Origines et vocation

L'Armée du Salut a été fondée en 1865 par un pasteur méthodiste William Booth, dans l'Angleterre industrielle du 19ème siècle. Portée par une éthique chrétienne, sa vocation est de répondre aux besoins physiques, sociaux et spirituels des personnes en situation de détresse.

Présente dans plus de 120 pays sur les cinq continents, la Fondation accomplit une œuvre d'intérêt général dans les domaines de la santé (hôpitaux, dispensaires...), de l'enseignement, du social et intervient à tous les âges de la vie, de la naissance à la fin de vie. L'Armée du Salut a pour vocation de restaurer la personne dans son corps, son humanité, ses droits fondamentaux et sa spiritualité.

Cherchant à répondre à tous les appels de détresse, Catherine et William Booth ont défini la manière dont il convient d'aborder la personne en souffrance :

- l'accueillir et l'écouter, la soutenir et la sécuriser en lui offrant un cadre structurant, permettant de faire le point, d'évoluer
- agir sur les causes, tout en procurant une réponse immédiate à son désarroi, ce qui suppose, le cas échéant, la mise en œuvre d'une aide d'urgence et/ou d'un accompagnement sur un plus long terme.

1.1. L'Armée du Salut en France - Une implantation progressive sur le territoire

Implantée en France depuis 1881, l'Armée du Salut s'est impliquée auprès des personnes en difficulté, créant notamment les « foyers du soldat » au cours de la première guerre mondiale. Elle prend véritablement son essor entre les deux guerres avec la création des grandes institutions sociales à Paris et en province. Reconnue d'utilité publique par le décret du 7 avril 1931, elle ne cesse d'accroître son rayonnement dans les domaines sanitaire et social jusqu'en 1939.

A l'issue du deuxième conflit mondial, elle relance son activité en élargissant ses actions sur la jeunesse : elle développe des actions pédagogiques, met en place des maisons d'enfants et des centres d'apprentissage, crée des clubs de prévention et des établissements relevant de l'éducation spécialisée.

Parallèlement, l'Armée du Salut développe un partenariat avec les pouvoirs publics et avec les acteurs du champ social. Membre fondateur d'organismes tels que l'Union Nationale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (UNIOPSS), la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS), le Syndicat général des Œuvres Privées sanitaires et sociales (SYNEAS), La Fédération française des Banques Alimentaires, elle s'inscrit dans les dispositifs de lutte contre les formes d'exclusion, organise et gère des structures d'accueil en partenariat avec d'autres institutions ou services, à la demande des pouvoirs publics.

1.2. Adaptation aux évolutions et aux nécessités

En 1994, désireuse d'articuler avec une plus grande pertinence action sociale et spiritualité, l'Armée du Salut adopte de nouveaux statuts.

La gestion des établissements à caractère social et médico-social est assurée par l'Association des Œuvres Françaises de Bienfaisance de l'Armée du Salut (AOFBAS).

Les officiers constituent une Congrégation reconnue par l'Etat, membre de la Fédération protestante de France. Leur mission spirituelle s'exerce dans les postes d'évangélisation. La Congrégation de l'Armée du Salut situe l'éthique chrétienne, le développement spirituel et la mission d'évangélisation. Elle assure en partie avec l'Association la mission d'urgence et de prévention en amont du champ social.

1.2.1. Du statut d'Association à celui de Fondation

A la suite du décret du 11 avril 2000, la Fondation de l'Armée du Salut se substitue à l'AOFBAS et est reconnue d'utilité publique. Si les valeurs et les missions de la nouvelle Fondation sont identiques à celles de l'Association, les moyens d'action sont plus étendus. Par cette démarche, l'Armée du Salut affirme sa volonté d'ouverture à la société civile, aux différents environnements politiques, culturels, sociaux et humains. Elle considère que l'échange et le partenariat sont sources de vitalité, d'enrichissement.

1.2.2. Fondation « multi spécialiste »

Riche de son histoire et de son expérience, l'Armée du Salut entend au travers de la Fondation poursuivre et étendre son engagement dans le domaine social et médico-social.

Animée d'une volonté de modernisation, articulant caritatif et professionnalisme, éthique de conviction et éthique de compétences, la Fondation de l'Armée du Salut est attentive aux évolutions des contextes politiques et sociaux. Elle travaille à la mise en œuvre de réponses innovantes aux problématiques nouvelles qui émergent dans le champ de l'action sociale.

La Fondation propose des prestations en direction des usagers de l'action sociale et médico-sociale, dans les champs de l'exclusion, de la protection de l'enfance, du soin, du handicap et de la dépendance. Les quelques 2100 salariés et 2500 bénévoles réguliers mettent en œuvre un accompagnement adapté aux besoins des personnes accueillies et cherchent à concrétiser, grâce à leurs actions dans plus de 120 établissements et services, trois missions :

« Secourir, Accompagner, Reconstruire »

2. Activités dans le domaine de l'accueil des personnes précarisées

2.1. Description sommaire des activités menées par l'organisme

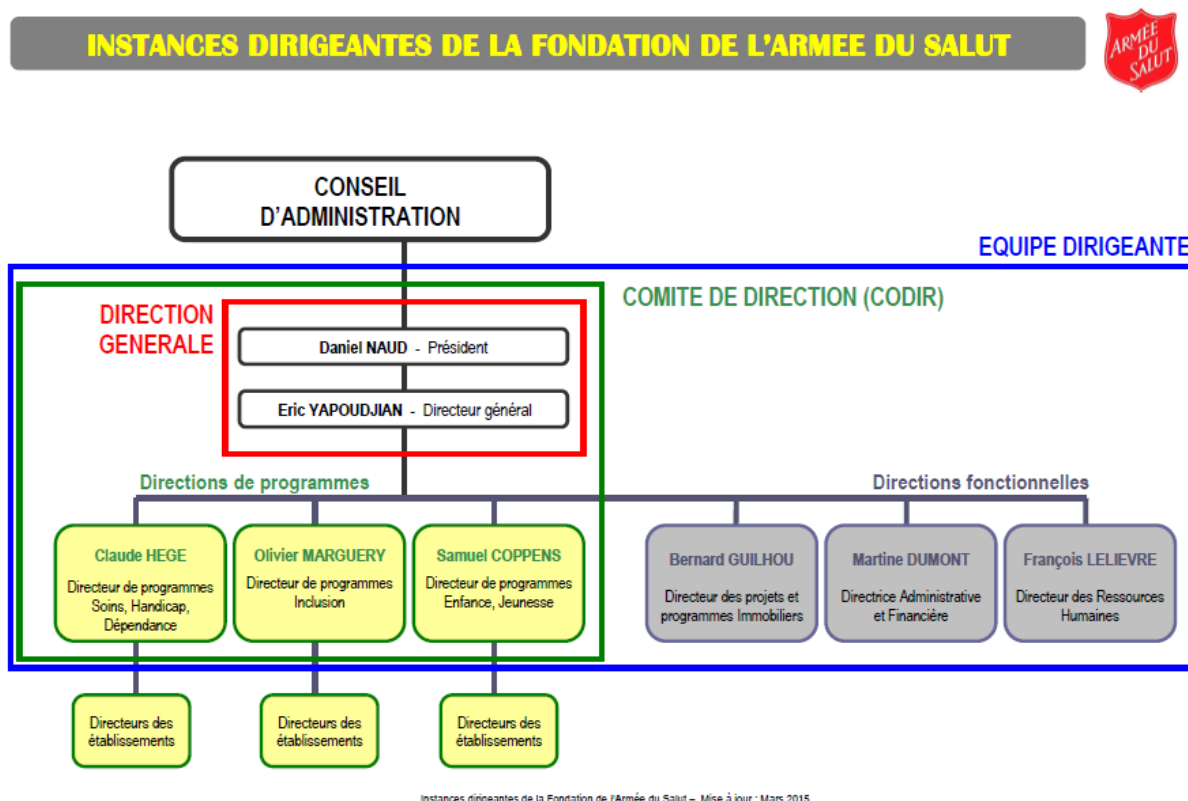
La Fondation de l'Armée du Salut intervient dans les grands champs du secteur social et médico-social : insertion/exclusion, jeunesse, soins/handicap et dépendance.

2.2. Principaux partenaires pour ces actions

La Fondation a mis en place les partenariats nécessaires pour mener à bien les différents projets qu'elle anime auprès des services publics et privés intervenant dans ces différents secteurs.

3. Organisation et fonctionnement

3.1. Direction de l'organisme



Collège fondateur :

Monsieur Daniel NAUD
Officier de l'Armée du Salut
Major Sylvie ARNAL
Officière de l'Armée du Salut
Madame Danièle CESAR

Président
Secrétaire
Membre

Officière de l'Armée du Salut

Collège des membres de droit :

Monsieur Patrick AUDEBERT	Membre
Représentant du ministère de l'Intérieur	

Collège des membres qualifiés :

Monsieur Olivier PONSOYE	Trésorier
Administrateur de sociétés	
Madame Catherine BERGEAL	Membre
Juriste	
Monsieur Bernard WESTERCAMP	Membre
Retraité du Groupe ACCOR	

3.2. Nombre global de salariés et de bénévoles

Nombre de bénévoles :	3400
Nombre de salariés :	2100
Nombre d'établissements en France :	50, soit 148 structures et services

3.3. Financements existants

Les ressources de la Fondation de l'Armée du Salut en 2016 s'élèvent à 149 millions €, en légère baisse par rapport à 2015.

Reconnue d'utilité publique depuis le 11 avril 2000, la Fondation reçoit des dons et legs. Leur part, pour 2016, atteint 6.86% des ressources, soit une baisse de 35% par rapport à 2015.

Les financements publics représentent 81% des ressources, soit une légère augmentation. Ils proviennent des subventions allouées par les collectivités (mairies, conseils généraux...) et des dotations financières des pouvoirs publics pour les établissements agréés (DRIHL, DASES, Sécurité Sociale, Ministère de la Justice).

4. Synthèse des orientations stratégiques

4.1. Orientations de la Fondation de l'Armée du Salut

La Fondation a travaillé sur la mise en œuvre de nouvelles orientations stratégiques entre 2011 et 2015. L'ESI Saint Martin s'inscrit dans ce dispositif à travers différents domaines :

Les orientations stratégiques vers les publics :

- Renforcer la présence et l'action de la Fondation sur les territoires pour mieux répondre aux besoins des publics
- Moderniser et améliorer le cadre de vie des établissements de la Fondation
- Créer une culture commune de l'intervention sociale en mutualisant les bonnes pratiques professionnelles
- Promouvoir et approfondir la démarche participative et citoyenne

Les orientations stratégiques en support à l'action :

- Renforcer notre maîtrise des coûts
- Développer la fonction politique et militante de la Fondation
- Développer les synergies Fondation-Congrégation
- Politique RH
- Renforcer la communication de la Fondation pour mieux faire connaître son action et développer ses ressources

4.2. Orientations du secteur exclusion

- Prioriser le développement de la Fondation dans les régions où elle est déjà implantée, en accentuant la polyvalence de ses actions sur ses territoires
- Moderniser et d'adapter le patrimoine immobilier existant pour améliorer la qualité d'accueil
- Développer les analyses et les réflexions sur des thématiques transversales relatives aux différents publics accueillis afin d'adapter et enrichir les pratiques professionnelles
- Développer la participation des personnes accueillies
- La mise en œuvre de la méthodologie et de la pédagogie d'accompagnement, favorisant le droit fondamental d'accès à la citoyenneté doit s'accroître
- Engager une réflexion envers les personnes judiciairisées en vue de développer des actions
- Mise en synergie de l'action sociale de la Congrégation et de la Fondation afin de favoriser l'unité de l'Armée du Salut en France, dans ses différentes composantes
- Anticiper et accompagner l'adaptation de l'offre aux besoins des publics en situation de risque d'exclusion ou d'exclusion en mettant en œuvre des actions expérimentales (lieux de rupture, solidarités intergénérationnelles, mixité des publics, prise en compte de l'environnement affectif et social de la personne accueillie)
- Mettre en œuvre l'accompagnement spirituel pour les personnes accueillies
- Participer aux politiques publiques
- Développer des moyens pour l'élaboration de diagnostics des besoins des publics accueillis
- Accentuer la co-construction de positions politiques par la mise en place de groupes de travail internes à la Fondation, en faisant appel, si besoin, à des experts extérieurs
- Veiller à une responsabilisation accrue des directeurs d'établissements
- Renforcer les services fonctionnels et poursuivre leur professionnalisation, notamment en matière de ressources humaines, d'immobilier, de conformité et de qualité, de gestion comptable et financière
- Mutualiser les moyens humains et matériels
- Poursuivre la professionnalisation et la formation des salariés et en priorité pour ceux qui ont une faible qualification
- Amplifier la participation de l'ensemble des salariés à la mise en œuvre de la politique générale de la Fondation
- Renforcer l'articulation de la communication de la Fondation et de la Congrégation

II. Présentation générale de l'ESI Maison du Partage

1. Historique et évolution de la structure

Installée depuis 1995 au 32 rue Bouret, dans le 19^e arrondissement, la Maison du Partage n'a cessé de développer ses activités dans le respect à la fois des valeurs de la Fondation de l'Armée du Salut que du contexte de la loi du 2 janvier 2002 tout en répondant au cahier des charges des ESI.

1.1. Identification des problèmes et des besoins

Le cahier des charges des ESI nouvellement proposé en janvier 2013 par le comité tri partite définit les missions des ESI :

« Les « Espaces Solidarité Insertion (ESI) sont destinés à accueillir sans exclusive tous ceux que les difficultés de l'existence ont conduit à un état de très grande précarité et de grande exclusion, voire de grave désocialisation, les contraignant à vivre dans la rue, les réseaux de la RATP, les gares, les hébergements précaires). »

Le dispositif parisien des ESI est un réseau de lieux d'accueil de jour, initié en 1996 par l'Etat, le Département de Paris et la RATP, qui a pour objectif principal la sortie de rue. Il offre à toute personne la possibilité de reconstruire son identité et son projet, afin d'être réorientée, dès que possible, vers les services de droit commun. »

La Maison du Partage, ouverte tous les jours de la semaine, et un dimanche sur deux, propose aux personnes accueillies diverses prestations (cafétéria, douches, laverie, activités, évaluation et/ou accompagnement socio-éducatif...) ainsi que la possibilité de rencontrer différents professionnels, comme des travailleurs sociaux, un juriste, la CPAM, une infirmière.

L'accueil est qualifié d'inconditionnel, ce qui signifie que les portes de l'ESI sont ouvertes à toutes et à tous, hormis les mineurs qui relèvent de l'Aide Sociale à l'Enfance. Cela signifie que toute personne se présentant dans la structure est réorientée systématiquement vers les dispositifs adaptés si elle ne peut trouver de réponse au sein même de l'ESI. Cela implique de réfléchir en permanence aux différents besoins des personnes qui se présentent et de travailler en partenariat avec l'ensemble des dispositifs qui œuvrent dans le secteur de la lutte contre les exclusions à Paris mais aussi en Ile de France, afin d'élargir les réponses apportées.

Pour autant, cette inconditionnalité qui démontre l'intérêt de l'ESI à protéger et à travailler avec toutes les personnes accueillies qui le souhaitent, est aussi une difficulté au quotidien du fait de l'incapacité à prévoir le nombre de personnes qui vont se présenter dans la journée. Certaines périodes de l'année, l'affluence est très importante et peut devenir problématique à gérer, comme cela a été quelques fois le cas en 2017.

Enfin, l'inconditionnalité, valeur rehaussée dans le projet d'établissement, permet de travailler également le droit au recommencement avec les personnes, ce qui nécessite un travail socio-éducatif de chaque instant, et une réponse individualisée à

chaque situation rencontrée. Cette notion peut cependant être mise à l'épreuve lors de débordements du cadre par les personnes accueillies. S'engage alors systématiquement une réflexion sur les circonstances des actes posés, leur signification, l'engagement dans un travail éducatif, la notion de fragilité ou non etc. Et parfois, à l'aune de ces éléments de réflexion, l'inconditionnalité peut devenir l'accueil éloignement temporaire, voire définitif.

Le premier accueil effectué à l'ESI consiste à prendre en considération les personnes qui se présentent, et à les orienter au mieux en interne ou en externe. Il s'agit également de leur permettre d'être à l'abri dans un espace chaleureux. C'est à ce moment que les besoins vont être identifiés.

Au-delà de l'accueil et de la mise à l'abri en journée, il s'agit d'entrer en contact avec les personnes accueillies et d'établir des liens via différents supports (les prestations) ou occasions (activités, entretien social, médiation sur le collectif, information de première intention). Par le biais des prestations proposées, l'objectif est d'amorcer la parole chez l'Autre, de lui proposer de le soutenir/l'orienter dans ses difficultés quotidiennes, et, éventuellement de l'aider à mettre en place une dynamique nouvelle. Toutes ces actions, tous ces supports se font avec, en filigrane, l'objectif d'aider à restaurer une autonomie, voire une « réamorce » de démarches, à minima, « l'envie de ».

L'objectif de l'ESI, comme l'équipe essaie de l'expliquer aux personnes accueillies, est qu'elles n'aient plus besoin de revenir. Car ne plus avoir besoin de venir à l'ESI voudrait dire que la personne n'est plus dans l'urgence, que sa situation s'est améliorée.

Au-delà de l'accueil et de la mise à l'abri en journée, il s'agit d'entrer en contact et d'établir des liens avec des personnes sans domicile qui fréquentent le lieu pour différentes raisons. Par le biais des prestations qui leur sont proposées, l'objectif est de les soutenir dans leurs difficultés quotidiennes et éventuellement, de les aider à mettre en place une dynamique nouvelle appropriée à leur situation.

1.2. Concertation réalisée au niveau local

2017 a permis de développer certains partenariats renforçant ainsi le diagnostic local.

Sur l'arrondissement, l'ESI Saint Martin entretient des liens réguliers avec la mairie (participation à des réunions sur la coordination des maraudes,...), mais également la coordination sociale territoriale sur de l'échange de pratiques et la rencontre entre partenaires.

Au niveau de la ville, la direction a participé, ainsi que des travailleurs sociaux des ESI de la Fondation, à la journée d'information sur l'expérimentation de l'accès direct au logement de personnes en situation de rue. Ce dispositif, co-dirigé par la Ville de Paris ainsi que le SIAO, fait écho au dispositif du Housing First (le logement d'abord).

Le SIAO urgence a réuni à plusieurs reprises les différents ESI pour envisager un échange de pratiques tant technique que stratégique sur la gestion de l'urgence

sociale. La mise en place d'une coordination des ESI est toujours en cours de réflexion, dans le respect du lien avec les financeurs représentés par le comité tripartite. Dans cette optique, un travail sur les indicateurs, base des statistiques de chaque ESI, a également été un point phare de l'année 2017, à mettre en œuvre dès 2018. Ce travail sur les statistiques, mené par un stagiaire chef de service, repris ensuite par l'équipe de direction, n'a pas été sans heurts idéologiques, de conception autour du travail social comme il a pu soulever des craintes quant au « traçage » de l'activité. Un travail pédagogique a dû s'engager sur plusieurs mois. L'issue de ces débats a donné lieu à un tableau dont le défi 2018 sera d'être approprié par l'ensemble des travailleurs sociaux de Saint Martin et Maison du Partage.

Enfin, l'ESI Maison du Partage est impliqué dans le développement de la dynamique des Espaces Solidarité Insertion puisqu'il participe aux réunions organisées par les responsables. Les réunions thématiques de cette année ont été, pour la première, la question des flux migratoires. L'ESI Mazas a accueilli l'ensemble de ses homologues autour des dispositifs de la Bulle, d'éclairages de la Cimade ainsi que d'une historienne ayant pu nous éclairer sur les raisons/ conditions migratoires.

La seconde rencontre, abritée par l'Arche d'Avenirs, a permis d'aborder les partenariats privilégiés développés par chacun. C'est ainsi qu'ont pu intervenir le Samu Social pour expliciter son dispositif de mise à l'abri en priorité de femmes en situation de grande vulnérabilité face à la violence conjugale (partenariat HAFB). Un juriste de droit d'urgence, intervenant à Emmaüs, a également pu partager son expérience de travail en collaboration avec les travailleurs sociaux. L'équipe de Liaison Psychiatrique (ELP) a pu expliciter ses modalités d'intervention, notamment au sein des ESI de la Fondation de l'Armée du Salut. Le bus des femmes a resensibilisé l'ensemble des intervenants des ESI sur la possibilité d'accompagner les femmes en situation de vie à la rue dans leurs problèmes de santé gynécologiques. La Halte Femmes a également pu partager un projet artistique autour des parcours de femmes.

A l'issue de ce temps de partage collectif aux ESI, et de la récolte des souhaits de sujets et de méthodologie d'organisation, l'objectif pour 2018 est de pouvoir organiser des tables rondes autour de sujets apportés par les équipes.

Des ponts ont continué à se tendre entre différents établissements de la Fondation de l'Armée du Salut.. Le CHU Mouzaïa, ainsi que la Cité du Refuge ont partagé volontiers leurs ressources en matière de sacs de couchage avec l'ESI. Le Palais de la Femme a également fait partager ses ressources en terme de t-shirts à manches longues et un partenariat avec l'enseigne « Le Slip Français » a permis de répondre à une demande prégnante des personnes démunies.

Aux côtés de l'Amirale Georgette Gogibus, de la Maison Verte et de la Résidence sociale de Thiais, la cheffe de service des ESI a participé à un groupe de travail avec un institut régional de travail social autour de l'appropriation de la charte éthique. Projet n'ayant pu aboutir, faute de consensus sur son coût, son objectif et ses modalités. Elle a également participé à une matinée d'échanges sur les savoirs sociaux consacrée aux ESI et mettant en lien les différents acteurs du champ médico-social.

La Directrice a quant à elle participé au groupe de travail organisé par le Siège autour de la question de l'accueil des migrants et de la mise en place d'une charte/protocole d'accueil dans le cadre notamment d'ouverture des gymnases. Elle s'est également engagée dans le comité de pilotage « Animation » réunissant plusieurs établissements engagés à (re)créer des ponts du « Faire Fondation ».

L'ensemble de ces rencontres, dont la liste n'est pas exhaustive, a ainsi cohabité avec la réalisation du projet d'établissement.

1.3. Réalisation du projet et difficultés éventuelles

1.3.1. Réalisation du projet

Au-delà de l'accueil et de la mise à l'abri, la mission des salariés est d'entrer en contact et d'établir des liens avec des personnes sans domicile qui fréquentent le lieu pour différentes raisons. Par le biais des prestations qui sont proposées aux personnes accueillies, l'objectif est de les soutenir dans leurs difficultés quotidiennes et éventuellement, de les aider à mettre en place une dynamique nouvelle appropriée à leur situation.

Le développement du projet d'établissement de l'ESI Maison du Partage a été complètement revu en 2015. Son élaboration est issue de la volonté du comité tripartite de permettre aux 16 ESI parisiens de s'approprier les outils de la loi du 2 janvier 2002 en constituant un document de référence sur le sens, les missions et les actions concrètes à déployer dans les ESI sur la période 2016-2021.

Pour ce faire, l'ESI Maison du Partage a décidé d'associer à la fois l'ensemble des salariés et des personnes accueillies au sein de la structure à la réflexion. Le projet présenté est à la hauteur des constats et des idées qui ont été soumis, dans un principe de libre expression et dans une démarche participative. Il a le mérite d'avoir été produit par les personnes qui sont dans des pratiques et des usages quotidiens.

Dans le même temps, le rapprochement des équipes de Saint-Martin et de la Maison du Partage s'est encore accru au long de l'année avec notamment le maintien de réunions mensuelles regroupant les travailleurs sociaux des 2 ESI, l'organisation conjointe d'activités (Bougeons ensemble...) et la participation à des réunions institutionnelles concernant les 2 ESI (sur l'écriture du projet social dans le cadre d'une commande dont nous reparlerons plus bas, et des 2 réunions annuelles de bilan des ESI).

Cette année, le rapprochement a été d'autant plus étroit que les salariés de la Maison du Partage ont accueilli leurs homologues de Saint-Martin de mars à mai 2017. Ceci étant dû aux dégradations subies par la grille d'entrée de Saint Martin empêchant la sécurisation des lieux. Chacun a ainsi dû faire un peu de place là où il en manquait déjà. Chacun a également dû accepter le regard différent de l'autre sur sa pratique, sa manière de faire et son fonctionnement et positionnement. Des points de tension en ont certes émergé, le conflit peut aussi être instructif et constructif, mais nous avons noté que chaque pôle a pu collaborer et se retrouver, encore aujourd'hui, avec plaisir. Et c'est ainsi que, tout naturellement, l'équipe de Saint

Martin a invité ses collègues de Maison du Partage pour fêter la réouverture officielle, en mai 2017.

Les réunions mensuelles organisées tous les mois et programmées le mardi après-midi permettent de travailler sur le projet d'établissement et de tenter de résoudre les difficultés :

Enfin, de par sa spécificité en termes d'accueil de bas seuil, la qualité de son travail et sa proximité avec les campements de réfugiés amenant un public toujours plus dense, l'ESI Maison du Partage a reçu plusieurs demandes d'entretiens pour des mémoires, stages universitaires, de visite de la structure (représentants de la FAS, Agents de Mairie cherchant à connaître le fonctionnement de l'ESI pour optimiser ses orientations futures etc.). L'été a été particulièrement prolifique en matière de sollicitations journalistiques : l'article Christine Legrand pour le Journal la Croix sur le vote des sans abris en est un exemple.

Dans une rue du quartier Jaurès à Paris (19^e), des hommes attendent l'ouverture de La Maison du Partage, un accueil de jour pour SDF géré par l'Armée du salut. Le rideau métallique à peine remonté, les premiers arrivés se précipitent sur les multiprises branchées en enfilade pour recharger leur portable. D'autres foncent sur le comptoir où sont distribués sandwiches et cafés avant de s'installer dans la salle d'accueil pour regarder un film, attendre une douche ou prendre rendez-vous avec un travailleur social. « La plupart sont des migrants, ils ne parlent pas politique mais ils s'inquiètent pour leur avenir », glisse l'une des animatrices.

« Ras-le-bol que tant de gens meurent dans la rue »

À l'étage, au service « domiciliation », Christian, un bandana sur la tête, passe pour chercher son courrier. Cet ancien sommelier de 44 ans a échoué depuis deux ans dans la rue, au bord du canal Saint-Martin, après une cascade d'événements classique : un « très mauvais divorce », une perte d'emploi, une expulsion... Mais il a gardé son sens de l'humour. L'élection présidentielle ? « C'est difficile de la rater quand on suit les réseaux sociaux », sourit-il, arborant sur l'écran de son smartphone la page d'accueil de son compte Twitter (@Pagechris75) grâce auquel il a reçu des colis de chocolats de Suisse, trouvé des chaussures pour des copains et est devenu l'un des « SDF 2.0 » les plus connus de France. « Je lis, j'étudie, je tweete, je n'ai rien d'autre à faire ».

Il suit la campagne de près et s'est forgé son analyse. « Il n'y a pas besoin d'avoir fait l'ENA pour voir que le PS et LR sont en train d'exploser et qu'on va vers une refonte totale du paysage politique entre l'extrême droite, l'extrême gauche... et l'extrême centre ! », lance-t-il, prêt à « parier sur un second tour Mélenchon-Le Pen ». Chris n'ira pas voter car il n'a pas pu refaire à temps sa carte

d'identité. Mais il aurait bien mis « une petite pièce sur Poutou ». « J'ai lu son programme et je ne suis pas dupe, précise-t-il : on ne va pas repartir dans la lutte des classes... Mais y en a ras le bol que dans un pays comme la France, tant de gens meurent dans la rue. Ou s'y retrouve du jour au lendemain parce qu'ils ont perdu leur emploi et se sont fait expulser de leur logement. Comme mon pote Tarek, qui nous a tous défendus... »

« J'ai prévu de voter Mélenchon »

Tarek, 34 ans, dix ans d'engagement dans l'armée française, envoyé en Afrique et en Afghanistan et qui a patrouillé pour Vigipirate, se retrouve depuis quinze jours à la rue. Il n'avait pas renouvelé son contrat avec l'armée pour se consacrer à sa vie de famille. Reconverti dans la sécurité privée en Normandie, il a été licencié après la vente de l'hôtel où il était veilleur de nuit. Venu chercher un emploi à Paris, il dort à présent aux côtés de Chris sur les bords du canal Saint-Martin. À peine arrivé, il s'est fait voler son sac et ses papiers. Mais il espère toujours pouvoir voter par procuration. « J'ai prévu de voter Mélenchon, le seul qui a un programme vraiment social et est capable de mettre en œuvre ce qu'on attend depuis longtemps. » Son expérience récente l'a conforté dans ses convictions. « Je suis dans la rue depuis deux semaines, mais j'y ai vu des choses hallucinantes. »

« La seule solution, c'est Marine »

Tous leurs camarades de rue ne partagent leur point de vue. Beaucoup sont tentés par d'autres votes extrêmes. « S'il n'y avait que les SDF qui avaient le droit de vote, Marine Le Pen serait élue dès le premier tour! », soupire Chris. « La seule solution, c'est Marine », acquiesce Mohammed, un Algérien sans papier, en France depuis 6 ans, qui, s'il avait le droit de voter, lui donnerait sa voix sans hésiter « car le système protège plus les nouveaux migrants que nous les Maghrébins, qui sommes en France depuis longtemps », dit-il. Une concurrence des misères? « La mauvaise gestion de l'immigration a produit beaucoup de racisme dans tous les sens », déplore Chris, qui s'efforce d'apaiser les tensions et a dans son sac le drapeau de son « pays » : « celui de la planète ».

« Voter ne changera rien »

Julien, 23 ans, qui travaillait en alternance depuis l'âge de 16 ans et est hébergé par le 115 depuis février, préfère, lui, s'abstenir. « Voter ne changera rien car jusque-là, ça n'a rien changé », bougonne-t-il. Il a du mal à nommer les candidats. Mais il est sûr d'une chose : « Ce qu'ils recherchent tous, c'est l'argent, c'est leur propre intérêt, ils s'en fichent de nous. »

« Beaucoup de sans-abri disent : "les politiques ne s'intéressent pas à nous" », confirment ceux qui les accueillent. Et ils n'iront pas voter. Car au-delà des démarches administratives compliquées à accomplir, ils ont le sentiment d'être « mis à l'écart ». Certains n'ont même pas la force d'y penser. Comme ce jeune homme appuyé au comptoir d'accueil de l'Armée du salut, épuisé par des nuits d'insomnie : « J'ai trop de choses dans la tête, dit-il, je n'ai pas la place pour ça »

Repères

– Pour avoir le droit de voter en France, il faut être âgé de 18 ans au moins, détenir une carte d'identité et pouvoir présenter un justificatif de domicile.

– Les personnes « sans domicile stable ou fixe » (SDF) peuvent fournir une attestation « d'élection de domicile » délivrée par un organisme agréé par la préfecture (associations qui les accueillent, et/ou ils se font « domicilier » pour recevoir leur courrier) ou par un centre communal d'action sociale (CCAS).

– 143 000 personnes seraient actuellement sans-abri en France, dont 30 000 mineurs. Le chiffre aurait augmenté de 50 % entre 2001 et 2012, selon la Fondation Abbé Pierre.

– 501 personnes sont mortes dans la rue en 2016, à une moyenne d'âge de 49 ans.

1.3.2. Difficultés

Une des premières difficultés résulte de la vétusté des installations, non adaptées à l'utilisation professionnelle et le flux de personnes passant chaque jour le pas de la porte de Maison du Partage. En effet, les pannes de machines à laver ou de sèche-linge, ou encore les problèmes de plomberie ont impacté le fonctionnement de prestations très demandées.

La porte d'accès à la domiciliation a été fracturée par une personne domiciliée, s'étant présentée hors des heures d'ouverture et, furieuse de l'application du règlement, s'en était vengé sur la matériel. Ceci a nécessité un changement de système de porte, ainsi que plusieurs interventions pour adapter le système d'ouverture/ fermeture.

Enfin, des interventions à des fins d'amélioration du réseau informatique/ téléphonique ont pu avoir lieu.

Une difficulté récurrente de l'organisation du travail résulte du nombre important de salariés en arrêt longue maladie, qui sont dans la plupart des cas remplacés par des intérimaires qui interviennent ponctuellement, sans pouvoir s'imprégner correctement de la vie institutionnelle, sans avoir le temps de connaître les personnes accueillies. Ce point a par ailleurs été soulevé par bon nombre de salariés, dans une dynamique constructive de travailler à des pré-requis, un protocole d'accueil de ces soutiens ponctuels.

Une autre difficulté réside dans le nombre encore important de salariés en contrats d'accompagnement vers l'emploi à temps partiel. Le statut précaire qu'ils occupent est proche de la situation sociale de certaines personnes accueillies qui sont reçues et cela rend particulièrement difficile leurs interventions et leur prise de distance. Cela implique aussi un renouvellement régulier de ces personnels et donne lieu à une certaine lassitude des autres salariés en contrat à durée indéterminée.

A la fin de l'été 2017, l'annonce brutale de la fin du financement et donc, du non renouvellement de ce type de contrats à effet immédiat pour la rentrée 2017 a été un véritable cataclysme, non seulement au sein des établissements de l'Armée du Salut, mais plus généralement dans le secteur médico-social. Il a fallu se battre pour, au cas par cas, valider l'embauche de salariés par ce biais. Certes, le statut précaire qu'ils occupent est proche de la situation sociale de certaines personnes accueillies qui sont reçues, rendant particulièrement difficile leurs interventions et leur prise de distance. Mais ils sont une part importante de l'équipe et, sans eux, cette dernière fonctionne « en mode survie » autour de prestations de première nécessité, sans plus pouvoir assurer ses missions d'accueil/ information/ orientation.

L'emploi de personnels en contrats aidés implique un renouvellement régulier de ces personnels et donne lieu à une certaine lassitude des autres salariés en contrat à durée indéterminée. Les temps de rencontre par pôles s'en trouvent impactés. Parfois, leur travail s'en trouve parcellisé, les transmissions tronquées, et leur accompagnement en montée en professionnalisation en est d'autant plus difficile.

Enfin, le recrutement de personnel social est de plus en plus difficile et questionne et inquiète le milieu associatif : raréfaction des candidatures, crise de « vocations » : les candidats travailleurs sociaux qui postulent sont fraîchement diplômés et n'ont peut-être pas tous le recul, l'expérience et/ou la maturité nécessaires à l'exercice dans le secteur de la grande exclusion.

En effet, le pôle social de Maison du Partage a particulièrement souffert en ce second semestre 2017 : annonce du départ d'un des travailleurs sociaux du pôle à compter de novembre 2017, départ en congé en septembre 2017 d'un deuxième travailleur social, puis en longue maladie. L'éducatrice devant revenir de son congé maternité ayant repris à des fonctions nouvelles, son remplacement a heureusement pu être assuré à compter de septembre 2017. De même, l'éducatrice embauchée en remplacement du salarié parti en novembre n'a pu se pérenniser, cette dernière ne se sentant pas encore assez armée pour faire face aux sollicitations, parfois pressantes, et au manque de réponses à apporter aux accueillis.

Cependant, pour mener à bien un grand projet dont nous parlerons plus bas, l'embauche en juin 2017 d'une coordinatrice sociale- anciennement éducatrice à

Maison du Partage et intervenant à temps partiel, a permis de soulager la cheffe de service sur le quotidien dès lors que des éclaircissements sur les missions de chacune ont pu être explicitées à l'ensemble de l'équipe. Cette dernière, très présente sur le collectif, a pu faire bénéficier de sa connaissance de l'institution à plusieurs niveaux et aider à la montée en compétences de nouveaux salariés (agents d'accueil, travailleurs sociaux). Elle a par ailleurs mis en place et pérennisé un outil que s'approprient chaque jour davantage les salariés : il s'agit du débriefing de fin de journée et de sa retranscription systématique dans le cahier de transmission afin d'en optimiser l'appropriation par tous.

Son engagement a notamment permis de soutenir l'équipe qui a dû faire face à plusieurs épisodes de bousculades, voire de violences, ayant généré des réorganisations (douches recentrées sur les matinées et non plus les après-midi, chargeurs mis à disposition sur inscriptions, fermetures et/ou suspension de prestations en cas de tensions etc.). L'équipe est en effet plus que jamais mobilisée face aux manquements au cadre. En 2017, 26 incidents ont été reportés dans le classeur afférant. Dans la majeure partie des cas, des rappels du cadre ont été réalisés, voire des éloignements échelonnés entre 15 jours, 1 ou 3 mois. Cependant, face à des comportements, évalués en équipe comme inadmissibles et concernant des personnes peu ou pas engagées dans une démarche, ou tout du moins une demande socio-éducative, 5 éloignements définitifs ont été actés.

L'année 2017 a encore été marquée par un afflux massif de personnes issues de camps alentours, rendant les missions des salariés, chargés de réguler chaque matin les entrées, davantage humanitaires que socio-éducatives.

La situation est telle qu'au 2^{ème} semestre 2017, la directrice a, à nouveau, tiré la sonnette d'alarme de la situation de Maison du Partage. En effet, si l'équipe connaît depuis très longtemps maintenant une arrivée massive de personnes issues de campements, depuis fin août 2017, une nouvelle population est arrivée en masse, prenant le pas sur celle que connaissait Maison du Partage.

« Depuis, l'équipe n'a cessé de recevoir énormément de personnes, et ce malgré les changements d'horaires d'ouverture des baignoires de la rue de Meaux depuis la mi octobre (dont nous nous félicitons). Les demandes restent les mêmes: boissons chaudes, recharge de portables et douches. La gestion de ces prestations sur le principe du « 1^{er} arrivé, 1^{er} inscrit » génère un afflux massif de personnes se bousculant, parfois même avant l'ouverture des portes, et amenant l'équipe à réaliser un accueil purement humanitaire, avec des exigences liées à l'humanitaire que nous ne pouvons assumer, puisque ce n'est pas notre mission.

Cette situation a permis de mieux connaître le champ d'intervention de la maraude de France Terre d'Asile, venue expliciter ses missions lors d'une réunion interservices. Nous avons ainsi dû faire appel à elle à de nombreuses reprises, ce qui a certes soulagé l'équipe, mais n'a pas résolu le problème des flux.

Les salariés font leur possible pour assurer l'accueil au mieux, mais les tensions sont présentes avec les personnes accueillies. C'est à priori un nouveau pic que nous venons de passer, nous le verrons avec les statistiques journalières (280 tickets

distribués jusqu'à 10h30 ce jour, en comparaison saint martin en a distribué ce jour 110) ».

Des tensions communautaires s'ajoutent aux tensions humanitaires et l'équipe doit bien souvent éteindre les braises de conflits naissants.

Il est à noter que nombre d'ESI ont également dû tour à tour fermer, impactant le fonctionnement des structures alentours. C'est particulièrement le cas pour la fermeture pendant plus de 4 mois pour travaux de la Halte Femmes, dont le public spécifique a dû se réfugier dans des lieux qui leur étaient ouverts, mais pas forcément adapté. Chez M. Vincent a aussi fermé de longs mois pour travaux. Une semaine de fermeture pour l'Agora et à peu près les mêmes délais de fermeture de l'ESI Mazas pour des raisons de sécurité. L'ensemble de ces aléas signent le constat posé à Saint-Martin : des lieux inadaptés à l'accueil des publics et dont les tensions jouent sur l'accomplissement des missions.

L'ensemble de ces facteurs impactent la qualité d'accueil et d'accompagnement.

La dernière difficulté majeure pour la mise en œuvre du projet de Maison du partage réside dans la configuration des locaux : un espace sur plusieurs étages qui ne permet pas l'accessibilité des personnes à mobilité réduite et la difficulté de l'échange entre les différents services.

2. Modalités de fonctionnement

2.1. Descriptif des locaux

L'ESI de la Maison du Partage se situe au 32 rue Bouret, dans un petit immeuble, propriété de l'Armée du Salut qui s'élève sur 4 étages.

L'espace est aménagé en 6 zones différentes ; à chaque niveau, son service :

- Au sous sol, se trouve **l'espace hygiène, la laverie et l'infirmerie** : On y retrouve les sanitaires et les douches.
- **Le pôle « accueil/orientation »** : il se situe dans une grande pièce en rez-de-chaussée. C'est dans ce lieu que le public est accueilli quand il arrive dans l'établissement. C'est également à ce niveau que se situe l'espace cafétéria où sont proposées des boissons chaudes ainsi que des tartines à l'ouverture du matin.
- **Le pôle « domiciliation »** : il se situe au 1er étage et se compose de deux espaces. Un espace où le courrier des personnes domiciliées est remis aux intéressés et se compose d'une salle d'attente et d'un local dans lequel sont gérées 1152 boîtes aux lettres. A côté de cet espace se trouve le service administratif de la domiciliation avec un bureau pour les entretiens.
- **Le pôle social** se trouve au 2e étage avec une salle d'attente et quatre bureaux : trois bureaux pour les travailleurs sociaux et un bureau polyvalent servant à la permanence de la CPAM et celle du service juridique.
- **Le pôle administratif** au 3e étage avec le bureau de la direction, le secrétariat et la salle de réunion. La comptabilité a été déplacée au siège.

- **Un pôle animation** a été mis en place au 4^e étage avec un espace musique, une salle commune pour les ateliers et le bureau de la chef de service. Le local des délégués du personnel a également été placé à cet étage.

2.2. L'équipe de l'ESI Maison du Partage

4 services composent l'équipe de la Maison du Partage :

- **Les agents de service**, chargés de l'organisation de la cafétéria, de l'espace hygiène et de l'entretien des locaux.
- **Les agents d'accueil**, chargés de recevoir, d'orienter et de répondre aux premières demandes des accueillis.
- **Les travailleurs sociaux** accompagnent les accueillis vers l'accès aux Droits communs en développant également un travail de socialisation en proposant des ateliers collectifs.
- **Le service de domiciliation**, qui accorde une adresse administrative avec un double agrément droit commun – AME. Ce service est composé du courrier et de l'administratif de la domiciliation (ouverture de domiciliation, radiation...).

L'ensemble des professionnels de l'ESI assure également une mission de transversalité, dans une démarche de lien entre les différents services pour permettre une prise en charge la plus globale et complémentaire possible parmi l'ensemble des prestations qui sont proposées par l'ESI.

Une cheffe de service encadre cette équipe sous l'autorité de la directrice. Et, depuis novembre 2017, la cheffe de service est déchargée d'une partie de ses missions auprès des salariés de Maison du Partage, secondée par la coordinatrice, en poste jusqu'à juin 2018.

Un juriste détaché d'une association mandatée par la ville de Paris et **un agent de l'Assurance Maladie** interviennent aussi à temps partiel.

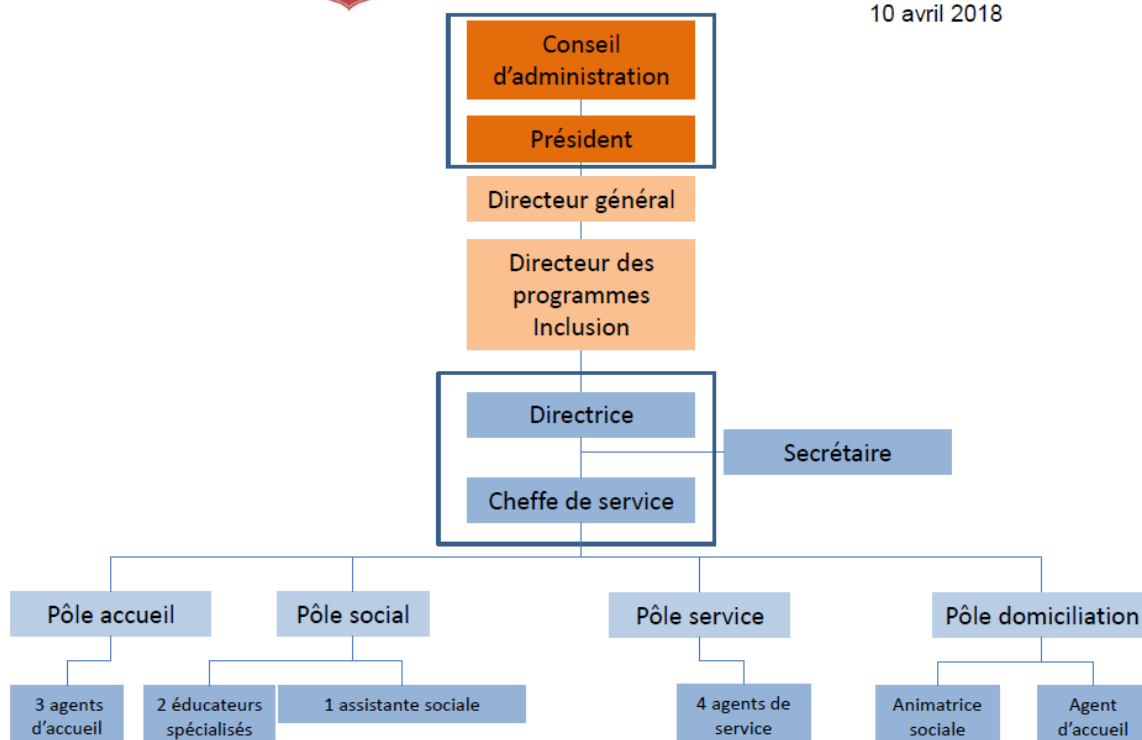
Enfin, des **bénévoles** renforcent le dispositif : une infirmière. Nous sommes toujours à la recherche d'un professeur de français. Le choix de bénévoles professionnels permet de renforcer les prestations de l'ESI tout en séparant leurs interventions des missions des salariés.

2.2.1 Organigramme



Organigramme ESI Maison du Partage

10 avril 2018



2.2.2 Nombre d'ETP : salariés, fonctions et qualifications

Les effectifs en ETP au 31 décembre 2017

Fonctions	Nombre salariés	CDI en ETP	CAE en ETP
Directrice*	1	0,5	
Chef de service	1	0,5	
Comptabilité**	1	0,5	
Secrétariat**	1	1	
Travailleurs sociaux	3	3	
Animatrice	1	1	
Agents d'accueil	4	3	0.74
Agents de service	4	1.74	1.48
Total	16	10.24	2.22

*La directrice, la chef de service et la secrétaire font partie des effectifs de la Maison du Partage. Leur salaire est facturé à l'ESI Saint-Martin à hauteur de 50 %

** La comptable fait partie des effectifs du siège de la Fondation. Son salaire est facturé à l'ESI Saint-Martin à hauteur de 50 % et à l'ESI Maison du Partage à hauteur de 50%.

Personnels en CDI :	82 %
Personnels en contrats aidés (CAE) :	18 %

L'équipe de travailleurs sociaux est composée d'une éducatrice spécialisée, d'un moniteur éducateur, et d'un animateur chargé de l'accompagnement social. Conformément au projet d'établissement, les travailleurs sociaux constituent une interface entre l'équipe d'accueil et les services partenaires ayant une mission d'accompagnement « de droit commun », ou dans le cadre de structures d'hébergement.

L'équipe d'agents d'accueil est constituée de 3 CDI temps plein et de 1 CAE à temps partiel. L'un d'entre eux est affecté au service domiciliation avec l'animatrice sociale. Il importe que les salariés ayant une approche des pratiques sociales soient recrutés afin qu'ils soient le plus en capacité de créer un lien avec des publics difficiles.

Le personnel de service est très impliqué par le fonctionnement au quotidien de l'accueil inconditionnel du public et contribue efficacement à la qualité de cet accueil. Il est composé de 2 CDI, un à temps plein, un à temps partiel et de 2 CAE à temps partiel. Des remplacements par de l'intérim essentiellement ont fragilisé ce service qui se trouve particulièrement démotivé par ses missions et qu'il convient d'accompagner de près.

2.2.3 Nombre de bénévoles, temps de présence, fonctions et qualifications

Certaines prestations de l'ESI sont assurées par des bénévoles :

- **Une infirmière est présente le mercredi de 14h à 16h30**

L'infirmière est présente depuis plusieurs années et est bien repérée par les personnes accueillies, autant pour ses compétences professionnelles que pour l'investissement dans la structure. Le travail en étroite collaboration avec l'ensemble des salariés équilibre la gestion de ces prestations.



Le bénévole est un membre à part entière de l'équipe, qui intervient dans une spécialité qu'il maîtrise parfaitement. Cependant, il doit être protégé de la gestion des

relations avec les personnes accueillies notamment certaines prises de position plus délicates, comme le rappel du cadre, qui concernent plus directement les salariés. Par exemple, les demandes pour rencontrer l'infirmière ou le professeur de français se font auprès des agents d'accueil qui inscrivent et régulent les consultations et rendez vous.

C'est une condition qui paraît indispensable pour que les bénévoles s'inscrivent dans la durée, qu'ils ne partagent avec les personnes accueillies que les moments privilégiés qu'ils sont venus leur apporter dans le domaine qu'ils connaissent bien.

2.2.4 Accueil des stagiaires

Cette année l'équipe a accueilli 3 stagiaires :

- Educatrice spécialisée : 1
- Etudiante en Master 2 Sciences de l'Education et Sciences sociales, parcours intervention sociale : 1
- Etudiant candidat au Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et Responsable d'Unité d'Intervention Sociale : 1

Nous accueillons des stagiaires tout au long de l'année. Leur présence est un soutien supplémentaire dans l'attention que nous portons à l'accueil du public. Leur intégration dans l'équipe est naturelle et ils nous assistent au quotidien. Leurs valeurs et la formation qu'ils suivent les rendent très disponibles auprès des usagers et l'expérience qu'ils acquièrent pendant leur stage les conduisent à des critiques pertinentes de l'action sociale que nous conduisons.

La législation qui impose la gratification des stages de plus de deux mois d'étudiants non salariés est un frein à notre capacité d'accueil, ce qui est inquiétant non seulement pour continuer d'aider à la formation des professionnels mais aussi pour l'enrichissement qu'ils nous apportent au quotidien.

Nous souhaitons poursuivre l'accueil de ces futurs professionnels en espérant qu'une fois diplômés, ils feront peut être plus facilement le choix de travailler dans ce secteur.

L'accueil d'une stagiaire en Master 2, avec double référence directrice/ moniteur éducateur, lui a permis d'apporter un regard différent et de contribuer à l'affinage des projets qui pouvaient être proposés aux personnes accueillies. Cette dernière s'est davantage centrée sur la question de la santé. Elle a pu en explorer les différentes facettes – du diagnostic à la mise en œuvre concrète et réajustement pendant son immersion qui aura duré 6 mois.

Sa présence a été très appréciée des salariés, et notamment les agents d'accueil, ainsi que ceux de service qu'elle a pu soutenir.

L'équipe de l'ESI Maison du Partage, et plus spécifiquement la cheffe de service a accueilli un stagiaire préparant son certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et responsable d'unité d'intervention sociale, présent durant 12 semaines. Issu du secteur social, travaillant dans un des 15 ESI parisiens, ce changement de posture n'a pas été sans quelques difficultés, le stagiaire étant collègue direct de bon nombre de

salariés de Saint-Martin et Maison du Partage. Ce dernier étudiant a pu travailler en transversalité sur l'axe des indicateurs.

Il a également pu se rendre compte des tensions inhérentes au management ainsi qu'à la gestion des ressources humaines.

2.2.5 Absences du personnel

Absences	2015 en jours	2016 en jours	2017 en jours
Maladie	616	576	807
Accidents du travail	0	7	0
Congés exceptionnels	2	3	0
Maternité/paternité	0	78	91
Congé parental	0	0	0
TOTAL	618	664	898

Le nombre d'absences a légèrement augmenté par rapport à 2016, notamment au niveau des arrêts maladie. Une salariée est en arrêt longue maladie depuis 2016. Un salarié s'est vu refuser la reconnaissance d'un accident du travail qui a duré 9 mois. Enfin, une troisième salariée est régulièrement absente.

2.2.6 Plan de formation

Le plan de formation 2016 pour l'ESI Maison du Partage a pu permettre qu'un salarié passe son habilitation HOB0 afin de répondre aux exigences en termes de sécurité électricité. Une partie du budget a pu être reporté sur 2018 afin de répondre à la demande des salariés de bénéficier de nouveau d'une formation sur la prévention et gestion des conflits.

Par ailleurs, un travailleur social, accompagné par des personnes accueillies a pu participer à la rencontre nationale salariés/ personnes accueillies organisée par la Fondation de l'Armée du Salut. Il a également assisté à une des rencontres de la Fédération des Acteurs de la Solidarité, réunissant l'ensemble des acteurs du 19^{ème} à l'Espace Jean Quarré pour aborder la question de l'accès à la culture des plus démunis.

Un autre travailleur social a pu assister à une formation interne portant sur l'éthique et l'intervention auprès des personnes vulnérables.

Deux travailleurs sociaux, la coordinatrice, la cheffe de service et la stagiaire en M1 ont assisté au séminaire veille sociale organisé par le 115.

La cheffe de service a pu quant à elle bénéficier de 3 séances de co-développement, sessions de travail avec d'autres chefs de service de la fondation. C'est ainsi un engagement supplémentaire de la directrice pour l'amélioration continue des apports

en matière de management et afin de rompre l'isolement du cadre intermédiaire, à fortiori engagé sur deux ESI. Elle a aussi pu bénéficier de sessions de formation RH organisées en interne autour de la question du recrutement (règles, outils) et de la formation.

L'année 2017 signe enfin le retour de l'organisation de journées d'accueil des nouveaux salariés au Siège de la Fondation : un maximum de personnels, tous pôles confondus, ont pu en bénéficier.

Le plan de formation reste restreint en termes financiers, ce qui limite l'accès des salariés aux formations. Avec la réforme de la formation professionnelle, l'année 2017 a été encore plus précaire.

2.2.7 Réunions de travail des salariés

Les différents types de réunions qui se sont tenues en 2017 sont répertoriés dans le tableau suivant :

REUNIONS	PERSONNEL CONCERNE	ANIMATEUR	OBJECTIFS
Réunion équipe de direction 1 par semaine	Directrice + chef de service	Directrice	Travail sur les missions, le fonctionnement, l'organisation de l'établissement en lien avec le projet de la Fondation Armée du Salut et le cahier des charges des ESI
Réunion interservices 1 par mois	Direction + tous les salariés	Directrice	Réflexion sur le fonctionnement de l'établissement Prise de décisions, validées par la direction, sur les modifications à apporter dans le fonctionnement Echanges d'informations sur la prise en charge individualisée des personnes et les situations particulières nécessitant une réflexion commune Validation des procédures... Points concernant les ateliers/projets

Supervision 1 par mois	Tous les salariés sans l'équipe de direction (sauf à la demande des salariés)	Coach	Travail sur la cohésion d'équipe et les fonctionnements institutionnels. Réflexion sur la prise en charge et l'accompagnement des personnes accueillies
Réunion inter-ESI des travailleurs sociaux 1 par mois	Chef de service + travailleurs sociaux des 2 ESI Partenaire invité	Chef de service	Travail sur les modalités d'action sociale : lien partenaires, enjeux de posture, travail d'analyse distanciée sur des situations complexes de personnes et réponses envisagées. Réflexion sur l'action sociale : mutualisation des savoirs et renforcement de la dynamique d'équipe sociale.
Réunion des travailleurs sociaux 3 par mois	Travailleurs sociaux + chef de service Présence alternative, tous les 15 jours, de l'équipe d'ELP et de l'EMPP Présence d'un collègue du pôle domiciliation de 12h30 à 13h00	Chef de service	Réflexion sur les évolutions de la pratique quotidienne en lien avec les besoins des publics Point d'avancée et prévision des actions sur l'accompagnement des personnes accueillies Etude et prise de décisions concernant les demandes financières.
Réunion de synthèse Selon les besoins	Salariés concernés + chef de service + partenaires éventuels + personne accueillie concernée	travailleur social référent / chef de service	Analyse sur la prise en charge commune à déployer pour une intervention pluri professionnelle et inter établissements, en particulier pour laquelle la situation semble bloquée. Permettre aux différents partenaires de définir la place et la portée de l'action de chacun, redéfinir avec la personne sa demande ou son souhait dans le cas de sa présence et dans un second temps de la réunion.

Point quotidien (débriefings)	Agents de service, agents d'accueil, de domiciliation, travailleurs sociaux et coordinatrice	Coordinatrice	Point sur les activités de la journée, ressentis, articulation d'équipe
Point mensuel	Agents de service, agents d'accueil, coordinatrice	coordinatrice	Résumé technique, point sur les situations, résumé de la vie de l'établissement, coordination inter-équipe sur la fonction transversale d'« accueil », prévision d'action sur la semaine à suivre.
Réunion d'expression des salariés 2 par an (1 seule réalisée en 2017)	Tout le personnel non cadre	1 salarié + 1 salarié rédacteur	Loi 86-1 du 3 janvier 1986 (articles L461-1 à L461-5 du Code du Travail)

Les temps de réunion, même s'ils sont peu importants en nombre, sont essentiels pour organiser le travail au quotidien et permettre à chaque service de réfléchir au sens de son intervention, vis-à-vis du public. La mise en place des procédures résulte des réunions où sont décidées en équipe les priorités d'action. Toutefois, ces temps de réunion nécessitent d'être revisités au niveau de l'organisation, car cela induit une fermeture de l'ESI et une frustration des personnes accueillies qui ne comprennent pas toujours que la structure puisse fermer pour se réunir.

2.3 Planning général de fonctionnement de l'ESI

2.3.1 Planning mensuel

Le planning est disponible dans un classeur à l'accueil. Il indique les temps de présence et d'absence des salariés, des stagiaires. Il mentionne des informations relatives aux fermetures de l'établissement.

Des affichages indiquent aux personnes accueillies les temps de présence des bénévoles, mais également des différentes activités proposées dans le mois ou encore les fermetures. Cela permet aux personnes accueillies notamment de pouvoir se repérer dans le temps et de pouvoir envisager des solutions alternatives quand l'ESI est fermé.

L'ESI est ouvert toute la semaine de 9h à 13h et de 14h à 17h et un dimanche sur deux en alternance avec l'ESI Saint Martin. L'ESI est fermé les jours fériés en raison d'un effectif trop juste ne permettant pas d'assurer une telle amplitude horaire.

Le planning est intimement lié à l'obligation de sécurité de l'établissement. L'organisation est basée sur la présence dans les locaux d'au moins cinq salariés (hors stagiaires et bénévoles). En cas de défaut de personnel pour des raisons inhérentes à la vie d'un établissement, des agents en intérim sont sollicités.

Ces organisations visent à garantir la qualité du service rendu et de permettre que l'ESI soit un espace apaisé où le public bénéficie des prestations attendues conformément au cahier des charges.

Au delà des plannings d'ouverture de la structure, il importe de souligner que l'ESI Maison du Partage assure un accueil inconditionnel tout au long de la semaine. Seul le jeudi midi est réservé aux personnes accompagnées par le recueil social de la RATP, la structure ouvrant à nouveau au public à partir de 14h après avoir assuré un accès privilégié du public du recueil social aux douches, à la laverie. Tous les autres jours de la semaine restent ouverts à tous, sans autre condition que celle du respect du règlement de fonctionnement.

Maison Du Partage		ouverture 9h00-17h00							
Septembre		Agents de service				Accueil			
		Mme NANGO	Mme MOHAMED-TAKY	Mr HADJI	Mme DAKIB	M.SAIFI	M.VALET	M.KIPENZU	M.MIMOUNI
Horaire		9h00-16h30	9h00-18h30	9h00 - 13h00	9h00-17h00	9h00 - 17h00	9h00 - 17h00	9h00 - 17h00	9h00 - 17h00
Vendredi	1	AM	RH	RH	CA	RH	AM	RH	CA
Samedi	2	AM			CA		AM		CA
Dimanche	3	AM	9h00-17h00*	8h30-17h00*		9h00-17h00	AM	9h00-17h00	
Lundi	4	AM	9h00-17h00	7h00-13h00	9h00-17h00	9h00-17h00	AM	9h00 - 17h00	CA
Mardi	5	AM	9h00-17h00	7h00-15h30*	9h00-17h00	9h00-17h00	AM	9h00 - 17h00	CA
Mercredi	6	AM		7h00-16h00	AM	9h00-17h00	AM	9h00 - 17h00	CA
Jeudi	7	AM	9h00-17h00	7h00-14h00	AM	12h00-17h00	AM	9h00 - 17h00	CA
Vendredi	8	AM	9h00-17h00	7h00-13h00	AM	9h00-17h00	AM	9h00 - 17h00	CA
Samedi	9	AM					AM		CA
Dimanche	10	AM					AM		
Lundi	11	AM	9h00-17h00	7h00-13h00	9h00-17h00	9h00-17h00	AM	9h00 - 17h00	CA
Mardi	12	AM	9h00-17h00	7h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	AM	9h00 - 17h00	CA
Mercredi	13	AM	9h00-13h00	7h00-16h00	9h00-17h00	9h00-17h00*	AM	9h00 - 17h00	CA
Jeudi	14	AM	9h00-17h00	7h00-14h00	9h00-17h00	9h00-13h00	AM	9h00 - 17h00	CA
Vendredi	15	AM	RH	RH		RH	AM	RH	CA
Samedi	16	AM					AM		CA
Dimanche	17	AM	9h00-17h00*	8h30-17h00		9h00-17h00	AM	9h00-17h00	
Lundi	18	AM	9h00-17h00	7h00-13h00	9h00-17h00	9h00-17h00	AM	REC*	CA
Mardi	19	AM	9h00-16h00*	7h00-17h00	9h00-17h00	9h00-13h00	AM	9h00 - 17h00	CA
Mercredi	20	AM	9h00-13h00	7h00-16h00	9h00-17h00	9h00-17h00*	AM	9h00 - 17h00	CA
Jeudi	21	AM	8h30-17h00	13h30-17h00*	9h00-17h00	9h00-17h00	AM	9h00-17h00	CA
Vendredi	22	AM	9h00-17h00	7h00-13h00	9h00-17h00	9h00-17h00	AM	9h00 - 17h00	CA
Samedi	23	AM					AM	9h00-17h00*	CA
Dimanche	24	AM					AM		
Lundi	25	AM	9h00-16h30	7h00-13h00	9h00-17h00	9h00-17h00	AM	9h00 - 17h00	9h00-17h00
Mardi	26	AM	9h00-17h00	7h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	AM	9h00 - 17h00	9h00-17h00
Mercredi	27	AM	9h00-13h00	7h00-17h00*	09h00-17h00	9h00-13h00	AM	9h00 - 17h00	9h00-17h00
Jeudi	28	AM	9h00-17h00	7h00-14h00*	9h00-17h00	9h00-17h00	AM	9h00 - 17h00	9h00-17h00
Vendredi	29	AM	RH*	RH		REC*	AM	9h00 - 17h00	RH
Samedi	30	AM					AM		

Reunion Analyse des pratiques 14h 17h
Reunion Inter services 14h 17h
Reunion Inter ESI pole social

SEPTEMBRE		Sociaux				Domiciliation			P-GIGANT	GUIDICELLI
Horaire		M AUFFRET	M. DJE	Mme LE CLECH	Mme BLEUSE	Mme MIRACULEUX	M. SEYE	Mme TABET		
		9h00 - 17h00	9h00 - 17h00	9h00-17h00	9h00 - 17h00	9h00 - 17h00	9h00 - 17h00	9h00-17h00		
Vendredi	1	9h00-17h00	RH			AM	CA	AM	RTT	
Samedi	2					AM	CA			
Dimanche	3		9h00-17h00			AM				astreinte
Lundi	4	CA	9h00-17h00		9h00-17h00	AM	9h00-17h00	9h00-17h00	RTT	
Mardi	5	CA	9h00-17h00		9h00-17h00	AM	9h00-17h00	9h00-17h00		
Mercredi	6	CA	9h00-17h00		9h00-17h00	AM	9h00-17h00	9h00-17h00		
Jeudi	7	CA	9h00-17h00		9h00-17h00	AM	9h00-17h00	9h00-17h00		
Vendredi	8	CA	9h00-17h00			AM	9h00-17h00	9h00-17h00		
Samedi	9	CA								
Dimanche	10									
Lundi	11	CA	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00		
Mardi	12	CA	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-15h30	9h00-17h00		
Mercredi	13	CA	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00		
Jeudi	14	CA	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00		
Vendredi	15	CA	RH	9h00-17h00		9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	1/2 RTT	
Samedi	16	CA								
Dimanche	17		9h00-17h00							astreinte
Lundi	18	AM	9h00-17h00	9h00-17h00	14h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00		
Mardi	19	AM	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-13h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00		
Mercredi	20	AM	9h00-17h00	9h00-17h00	CA	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00		
Jeudi	21	AM	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00		
Vendredi	22	AM	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00		
Samedi	23									
Dimanche	24									
Lundi	25	AM	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00		
Mardi	26	AM	9h00-17h00	9h00-17h00	14h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00		
Mercredi	27	AM	9h00-17h00	9h00-17h00	CA	9h00-12CA	9h00-17h00	9h00-17h00		
Jeudi	28	AM	9h00-17h00	9h00-17h00	CA	9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00		
Vendredi	29	AM	RH	9h00-17h00		9h00-17h00	9h00-17h00	9h00-17h00		
Samedi	30									
		RH	Repos Hebdomadaire			CA				
		RC	Repos Compensateur			Abs				
		CT	Congés trimestriel			AM				

2.3.2 Participation au dispositif hivernal 2017 et fermetures annuelles

L'ESI Maison du Partage n'a pas participé au dispositif hivernal 2017, malgré la demande de la DRIHL de se positionner sur le calendrier, en alternance avec les autres ESI. Des amplitudes horaires plus larges ont cependant été aménagées lorsque de nécessaire.

En revanche, sur **252 jours** d'ouverture prévus pour l'année 2017 l'ESI Maison du Partage a fermé **16,5 jours** pour cause de réunions des équipes (la plupart du temps sur des ½ journées, sauf celles de juin et de décembre rassemblant les deux équipes de Saint Martin et de Maison du Partage). L'ESI Maison du Partage a donc été ouvert **235,5 jours** en 2017.

2.4 Règles générales de fonctionnement

2.4.1 Règlement de fonctionnement à destination des usagers



MAISON DU PARTAGE

32, rue Bouret - 75019 Paris
Tél : 01 53 38 41 30 - Fax : 01 42 40 25 43
Email : mpartage@armeedusalut.fr

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

L'ESPACE SOLIDARITE INSERTION MAISON DU PARTAGE est un lieu d'accueil pour des personnes sans domicile fixe, géré par la Fondation Armée du Salut et financé par la DASS et la ville de Paris.

Des règles de vie sont nécessaires pour faire de cet espace un lieu agréable pour tous :

- Il est impératif de respecter toute personne fréquentant ou travaillant dans ce lieu,
- Il est interdit d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées, ainsi que tout produit stupéfiant, médicament ou autres,
- Tout port d'arme est strictement interdit dans l'établissement.

**TOUT MANQUEMENT A CES PREMIERES REGLES PEUT
ENTRAINER UNE EXCLUSION DEFINITIVE**

- Toute personne se présentant dans l'établissement doit passer par l'accueil,
- Tout commerce quel qu'il soit est strictement interdit dans l'établissement,
- Il n'y a pas de possibilité d'entreposer des affaires personnelles ou de laver du linge,
- Il convient d'éviter l'attente et la circulation excessive dans les escaliers.

Paris, le 1^{er} mars 2006

La Direction

La Fondation Armée du Salut
Siège social : 60, rue des Frères Flavien - 75976 Paris cedex 20
Recours d'utilité publique par décret du 17 avril 2000

Tél : 01 49 62 25 00
Fax : 01 49 62 25 56
Site web : armeedusalut.fr

Ce règlement de fonctionnement est affiché à l'entrée de l'établissement et à différents endroits dans l'établissement, au travers d'affichages. Il pose des règles simples de vie en collectivité.

L'équipe s'y réfère régulièrement. En cas de non respect de ces règles, l'équipe reçoit la personne pour lui expliquer l'importance de ce règlement. Il peut être décidé par l'équipe d'éloigner temporairement une personne. La prise de sanctions se fait dans la mesure du possible dans le cadre d'une action concertée par l'équipe, dirigée par la chef de service avec le soutien de la directrice, qui entend les différentes parties concernées. L'éloignement d'une personne (et sa durée) est communiquée à toute l'équipe qui, dans le cadre de la cohésion du travail collectif engagé, se doit de faire respecter la décision.

Malgré ce règlement existant, l'équipe évoque le souhait de pouvoir revoir son écriture pour y redonner du sens et permettre une meilleure appropriation par tous des règles de vie de l'établissement. Ce travail a été programmé dans le cadre des orientations prises par le nouveau projet d'établissement. Il s'agit d'une action prioritaire qui devait être menée en 2017. Le travail devait se poursuivre au premier trimestre 2017. Trimestre malheureusement impacté par le retour de la cheffe de service de son congé maternité, la campagne d'entretiens annuels d'évaluation des 30 salariés des ESI ainsi que la co-organisation et co-gestion avec la directrice de l'ouverture plan grand froid à Saint Martin. Enfin, la fermeture de Saint-Martin et la

gestion occasionnée n'ont pas laissé beaucoup place à la continuité de ce projet, pourtant essentiel et attendu.

2.4.2 Règlement intérieur à destination des salariés

Un nouveau règlement intérieur a été rédigé et actualisé en fin d'année 2014. Il doit être déposé auprès du greffe des Prudhommes.

2.5 Liste sommaire des prestations proposées

Accueil	Accueil individualisé, orientation et accompagnement en interne et externe : accueil et première évaluation par les agents d'accueil qui répondent aux demandes de première nécessité puis, si nécessaire, vers les travailleurs sociaux et/ou vers des partenaires extérieurs en fonction des problématiques et demandes formulées. Du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 et 1 dimanche sur 2 en alternance avec l'ESI Saint Martin
Cafétéria	80 petits déjeuners avec boissons (café, thé, lait), pain frais avec confiture ou chocolat. Boissons chaudes à volonté. Du lundi au dimanche, de 9h00 à 12h00 et boissons chaudes de 14h00 à 16h00.
Douches	40 kits hygiène (savon, shampoing, mousse à raser, rasoir, brosse à dent avec dentifrice) et 17 douches par jour pour les personnes les plus vulnérables Lundi, mardi, mercredi et vendredi matin
Laverie	2 Machines à laver et 2 séchoirs pour les personnes les plus démunies. Mardi, mercredi, vendredi et dimanche.
Entretiens sociaux	Les travailleurs sociaux rencontrent les personnes accueillies en permanence sociale, ou dans le cadre de rendez-vous individualisés. Rencontre avec un travailleur social du lundi au dimanche de 9h00 à 17h00.
Assurance Maladie	Le jeudi de 9h00 à 17h00
Conseiller juridique	Le lundi de 9h00 à 13h00
Infirmierie	Le mercredi de 14h à 16h30
Domiciliation	Du mardi au jeudi de 9h30 à 13h00 et de 14h00 à 16h30

2.6 Liste sommaire des partenariats mis en place

Ces partenariats spécialisés sont très riches et complètent bien l'intervention généraliste de l'ESI Maison du Partage.

III. Evolution et bilan de l'activité de l'ESI en 2017

1. Objectifs fixés pour l'année 2017

L'objectif principal pour l'année 2017 était la poursuite de la mise en oeuvre des fiches actions du projet d'établissements et le renforcement de la qualité des prestations.

2. Eléments quantitatifs et qualitatifs d'activité par thème

2.1. Population accueillie

2.1.1. Typologie des publics

Les publics accueillis à la Maison du Partage sont variés mais ils ont en commun pour la plupart l'épuisement physique et moral dû à leur situation précaire.

L'accueil inconditionnel est mixte. Cependant, la plupart des personnes accueillies sont des hommes (85%) avec une moyenne d'âge de 35-40 ans. Il semblerait que la présence trop nombreuse d'hommes et la configuration des locaux obligeant à la promiscuité ne favorise pas la venue de femmes sur le collectif, sauf bien évidemment au niveau du service domiciliation.

Beaucoup viennent quotidiennement ; en situation d'exclusion de part l'absence de logement/hébergement mais aussi par absence d'occupation. En effet, beaucoup ont un réseau leur permettant d'être hébergé chez un tiers, de pouvoir se doucher et laisser leurs affaires. Certaines viennent depuis de nombreuses années et semblent avoir pris la Maison du Partage comme un repère central, voire pour certains comme une aire de jeux sans respect du règlement, du cadre, des salariés et des personnes accueillies.

Certaines personnes sont atteintes de troubles de la conduite et du comportement et nécessitent une prise en charge plus individualisée. L'attention portée par l'équipe auprès des personnes qui présentent des comportements de ce type est continue et permet d'adapter l'accueil à leurs besoins tout en restant vigilants à la sécurité de l'ensemble des personnes. Les partenariats sont à développer, notamment avec ELP sur la prise en compte des toxicomanies dans l'accompagnement psychique, mais également avec l'EMPP pour un versant plus médical plus affiné en ce qui concerne les troubles psychiques liés à des parcours d'extrême précarité et/ou de rue.

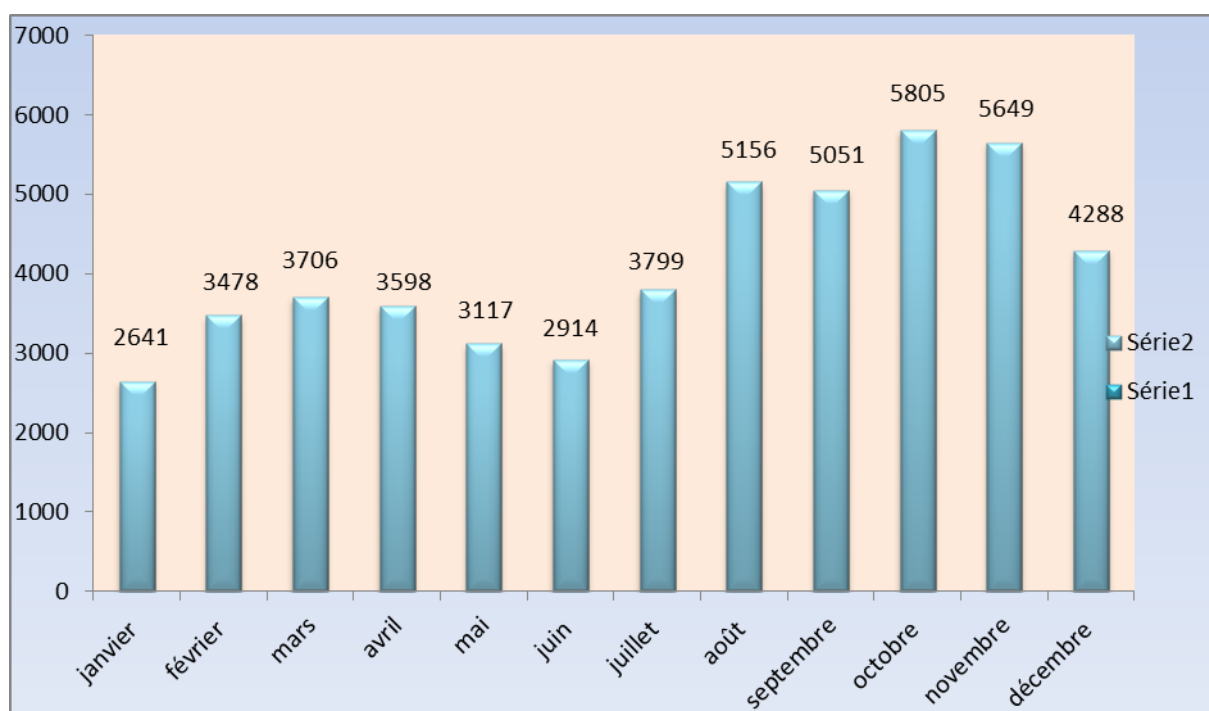
Le mélange de communautés reçues est un autre facteur d'attention au quotidien. Il faut à la fois avoir un espace pour tous individuellement mais aussi collectivement et rechercher l'équilibre dans le partage des prestations. Par exemple, face aux demandes de douches, l'ESI est confronté à des personnes seules mais aussi régulièrement à des groupes unis par leur appartenance culturelle. C'est notamment le cas à partir du mois du printemps avec l'arrivée en masse de personnes d'Afrique de l'Ouest, installées sur les campements à Jaurès et Stalingrad qui sont venues solliciter la Maison du Partage sur les prestations de base (douches, café, petit déjeuner, recharge de téléphone). Il a fallu prendre le temps d'expliquer, d'orienter

(notamment vers les bains douches, France Terre d'Asile et la DEMIE pour les mineurs qui souhaitaient fréquenter la structure). Les personnes qui fréquentent habituellement la Maison du Partage ont du « faire de la place » et accepter qu'une réorganisation des prestations devait se mettre en place, au vu de l'affluence exceptionnelle que provoquait ce groupe de nouvelles personnes, essentiellement demandeurs d'asile.

La plupart des personnes accueillies a un très long parcours d'errance et la situation administrative de ces personnes ne leur permet pas de se projeter. En effet, l'absence de possibilité de régularisation de ces personnes malgré leur présence en France depuis plusieurs années rend complexe tout accompagnement social tendant à l'insertion.

Enfin, l'arrivée d'un public via le « bouche à oreilles » qui demande une domiciliation est constante. Ce sont des personnes qui n'ont pas l'habitude de côtoyer les dispositifs sociaux, ne connaissent pas les travailleurs sociaux et sont, pour la plupart, d'un niveau culturel élevé. Ces personnes sont arrivées depuis l'émergence de la crise économique et ont souvent perdu un travail ou leur logement.

2.1.2. Passages



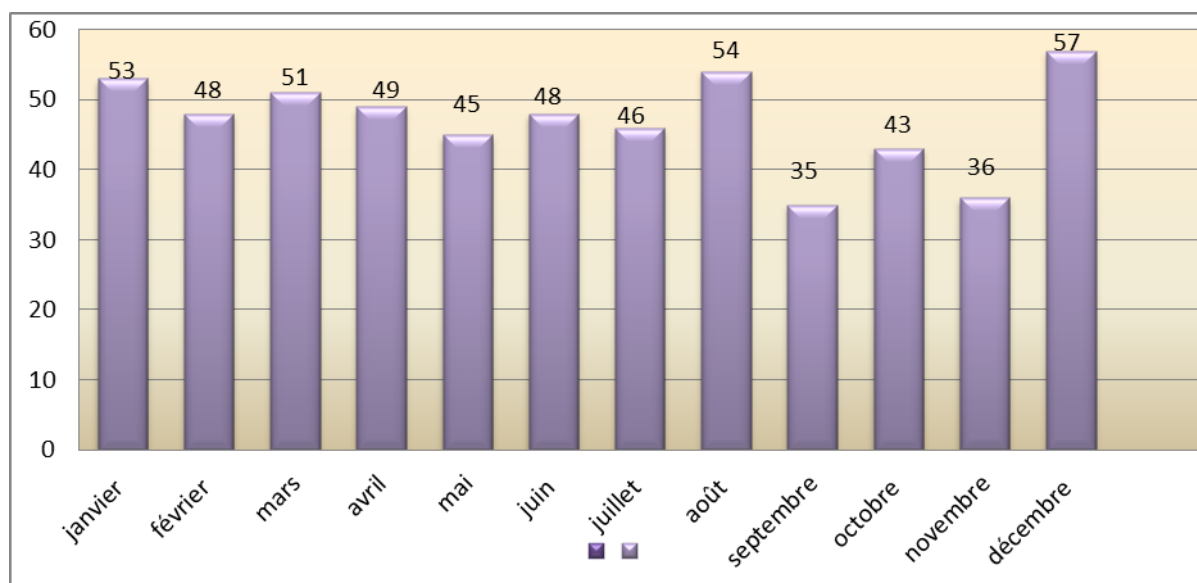
Total : 49202 passages

L'ESI Maison du Partage connaît une hausse d'activité importante pendant l'année 2017 par rapport à 2016 (45 943 passages), soit 3259 passages supplémentaires.

Cela représente en moyenne 4100 passages par mois. Les mois d'août, septembre, octobre, novembre et même décembre sont exceptionnellement hauts, notamment à

cause de la présence des personnes issues des campements qui avaient repéré la Maison du partage comme structure d'accueil.

Ce chiffre est à rapporter également sur 245 jours ouverts effectivement au public soit une moyenne de 200 passages de personnes sur la période de comptage. La structure reste très fréquentée le matin puisque c'est entre 9h et 10h30 que les passages sont comptés (les tickets délivrés pour l'accès au café permettent de comptabiliser le nombre de passages). On peut penser que le fonctionnement plus structuré l'après midi aide à trouver un équilibre viable entre accueil inconditionnel et relation plus rapprochée avec une partie du public.



Total : 567 personnes

567 personnes ont été orientées par le recueil social de la RATP, lors de la demi-journée consacrée à leur accueil, soit en moyenne 11 personnes par demi journée. Le chiffre est stable par rapport à 2016. Cette fréquentation nous conforte dans la décision de rouvrir la structure au public en après-midi, une fois les personnes orientées par le recueil social ayant pu effectuer leurs douches et laveries en toute tranquillité. Par ailleurs, le public orienté ne correspond plus à un public spécifique, désocialisé au point de devoir bénéficier d'un espace dédié.

2.2. Accueil

2.2.1. Organisation de l'accueil et évolutions

L'accueil est la mission première, c'est pourquoi l'équipe axe cette action en occupant l'ensemble de l'espace et en étant disponible pour établir tout début de relation avec le public. Il est important de repérer les besoins, de permettre aux personnes de se reposer et de recevoir les nombreuses demandes qui rythment le déroulement de la journée. C'est notamment dans le cadre d'une information continue que plusieurs agents d'accueil se sont rendus aux petits déjeuners du PIMMS (Point d'information médiation multiservices), plateforme informative permettant d'étoffer l'offre de réorientations.

La présence des travailleurs sociaux y est nécessaire. Ils participent à l'organisation du jour et les relations qu'ils entretiennent avec les personnes accueillies confortent le travail des agents d'accueil et de service. Enfin ils aident à réguler le flux, parfois très important, de personnes reçues. Ces missions ont été rendues difficiles du fait des tensions évoquées plus haut.

Les missions de l'équipe d'accueil se répartissent en 6 axes :

- **Accueil** : l'agent d'accueil doit recevoir les personnes, s'occuper des tâches administratives courantes (téléphone, statistiques), entendre les demandes, proposer une orientation, qu'elle soit interne ou externe. Il peut conduire un pré entretien avant d'orienter la personne vers un travailleur social. Il est en relation constante avec les personnes accueillies.
- **Prestations** : le salarié référent des prestations se positionne en renfort des activités courantes de l'établissement, gérées par les agents de service. Il peut aussi être mobile ou soutenir une activité encadrée par un bénévole ou un partenaire.
- **Accompagnement** : il s'agit d'accompagner physiquement la personne vers une prestation dans la structure. Il peut aussi être amené à faire des accompagnements à l'extérieur (photos d'identités, préfecture, rendez-vous divers...)
- **Médiation** : l'agent d'accueil intervient en médiateur dans des relations tendues qui peuvent devenir conflictuelles.
- **Animation** : chaque hôte d'accueil est potentiellement animateur d'un atelier, pour permettre d'entretenir lien social et citoyeneté.
- **Régulation** : des relations entre personnes accueillies, ou entre personnes accueillies et salariés, voire entre les différentes étages et espaces.

Il est important de développer la notion de premier accueil et de pré entretien dans le premier rapport entre la personne accueillie et les équipes. C'est en fait la qualité de l'accueil et du premier contact qui peut déterminer la possibilité d'un accompagnement soutenu. Ainsi, l'agent d'accueil participe activement au travail social. Il peut participer à des entretiens entre le travailleur social et la personne si sa présence facilite le contact.

Au-delà de la capacité à recevoir dignement le public, il est nécessaire d'anticiper les demandes les plus récurrentes pour faire face aux besoins des personnes accueillies en situation d'errance. Aussi les agents d'accueil bénéficient d'outils, régulièrement remis à jour, qui leur servent à répondre aux différentes demandes et à être en capacité d'orienter efficacement en fonction des besoins. Les partenaires principaux auxquels ils s'adressent sont les autres ESI pour des besoins de consignes, laveries, vestiaires, domiciliation, les dispositifs d'aide alimentaire...

L'équipe d'accueil tente d'animer certains ateliers (jeux, cinéma, expression artistique...) ou de participer à des actions (Bougeons ensemble, journée portes ouvertes...) avec les personnes accueillies pour entretenir le lien.

L'accueil est aussi le lieu où se cristallise le plus les frustrations des personnes accueillies. La moindre étincelle peut parfois conduire aux dérapages verbaux voire à de la violence. L'équipe essaie de trouver une cohésion interne avec les travailleurs

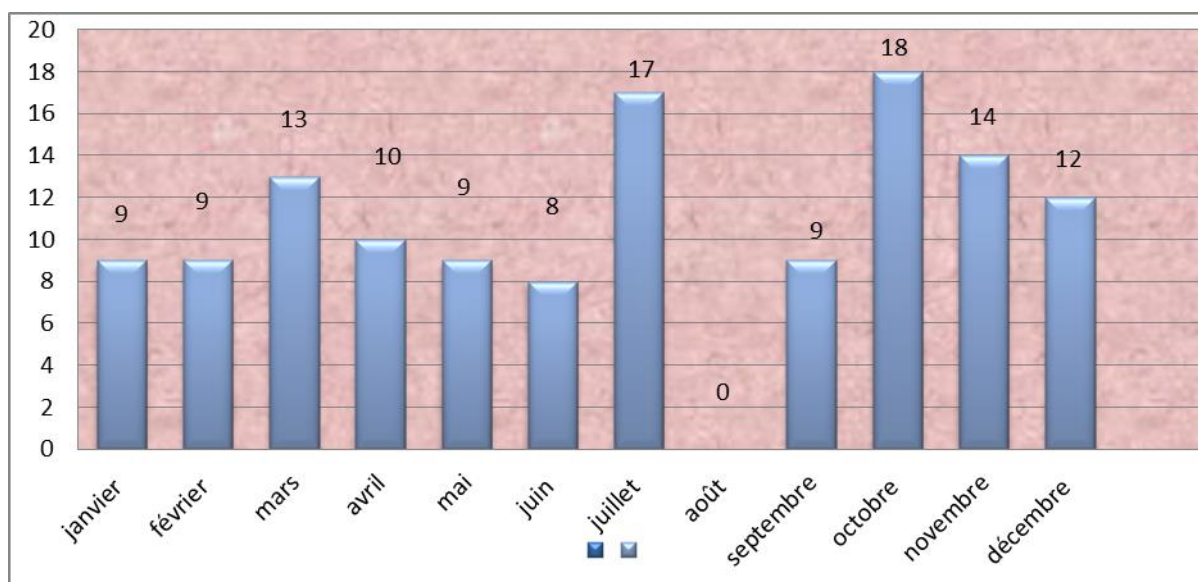
sociaux et de mieux connaître les personnes accueillies en lien avec leurs problématiques pour se sentir légitimes dans la façon d'aborder le comportement des personnes accueillies lorsqu'elles débordent du cadre. Cela permet de travailler sur le maintien d'un lien précis et l'importance d'une cohésion de tous les salariés.

2.2.2. Articulation de l'accueil avec les partenaires

L'accueil permet notamment l'accès aux différents partenaires et bénévoles qui interviennent dans la structure : conseil juridique, CPAM, Bagagerie du 20^e, cours de français et infirmerie.

Conseiller juridique

Le conseiller juridique de Droits d'Urgence est intervenu une matinée par semaine tout au long de l'année. Les rendez vous sont pris par les agents d'accueil, soit directement avec les personnes accueillies, soit par le biais des travailleurs sociaux qui espèrent trouver un support d'accompagnement compétent sur la structure. Parfois, des orientations sont directement faites vers le réseau extérieur, notamment les points d'accès au droit.

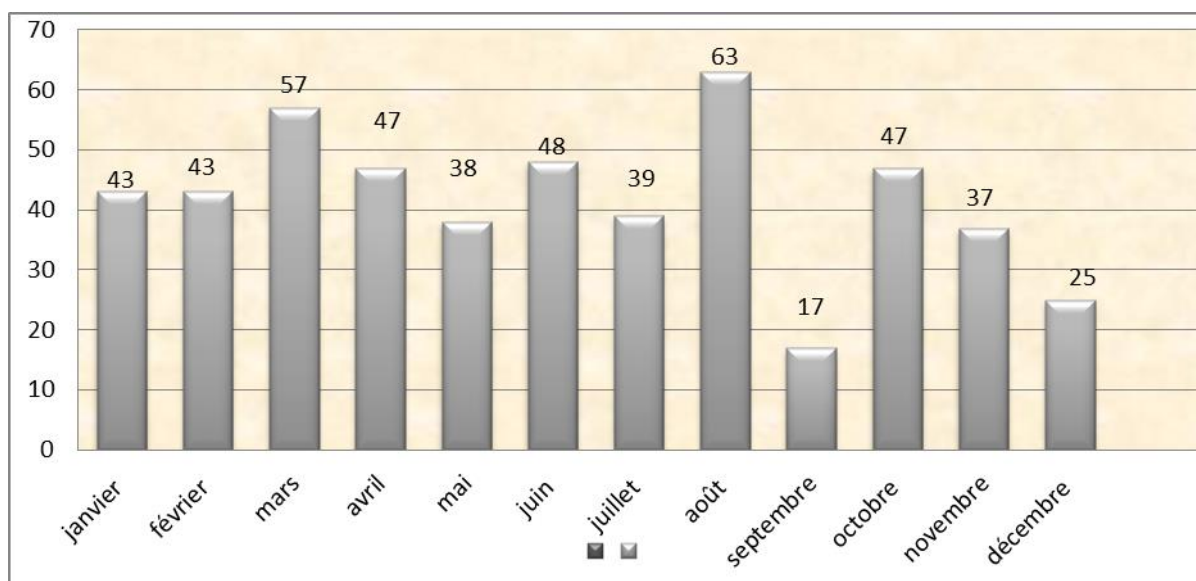


Total : 128 consultations

La permanence juridique permet d'étayer l'accompagnement social et d'offrir des réponses spécialisées. C'est un atout pour les équipes qui y trouvent une source supplémentaire d'information et un relais important pour faire passer des messages difficiles à entendre.

CPAM

L'employé détaché de l'Assurance Maladie est présent tous les jeudis sur une permanence d'une journée.



Total : 504 rendez-vous

Un grand nombre de demandes de rendez-vous est géré par la personne détachée par l'Assurance Maladie. L'équipe d'accueil et l'équipe sociale travaillent conjointement avec elle. Cette année, agents d'accueil et permanenciers de la CPAM ont affiné ensemble les critères d'orientation du public afin d'éviter des fins de non recevoir une fois les personnes dans le bureau pour l'instruction de leur demande.

Ce service amène régulièrement de nouvelles personnes auprès desquelles une vigilance d'accueil est montrée, car leurs besoins sont souvent multiples. Beaucoup sont également réorientées sur les permanences classiques de la CPAM, afin de réserver les créneaux pour les personnes suivies à la Maison du Partage.

Un temps collectif est proposé chaque année par l'agent de la CPAM avec l'ensemble des salariés pour les tenir informés des mises à jour et actualités de la sécurité sociale, et ainsi renforcer l'orientation et l'accompagnement des personnes. Ainsi, les nouvelles conditions liées à l'accès à l'AME et à la PUMA ont pu être expliquées à l'ensemble de l'équipe de la Maison du Partage, dans un souci d'amélioration de la qualité du service rendu.

Il faut noter que la décision de la présidente du conseil régional d'Ile de France début 2016 de supprimer la carte solidarité transport pour les personnes bénéficiant de l'AME a drastiquement fait baisser les demandes d'ouverture de droits. Il s'agit d'un problème de santé publique qui laisse de nouveau à l'écart une partie non négligeable de la population fragilisée.

Une population de public en errance dont l'un des besoins est de pouvoir poser ses effets personnels dans un endroit sécurisé.

Bagagerie du 20^e

La convention signée avec la Bagagerie du 20^e pour l'octroi de 2 casiers à disposition des personnes accompagnées par la Maison du partage a été augmentée à 3 puis, au vu des besoins non réguliers, a laissé plus de manœuvre pour la

Bagagerie 20 d'attribuer des casiers à des associations qui en avaient plus besoin que Maison du Partage au moment de la libération des casiers. Ce partenariat fonctionne plutôt bien, le roulement des casiers à disposition permet à diverses personnes de la structure de bénéficier de cette prestation. Une prestation qui leur permet de souffler dans la charge physique de porter quotidiennement leurs affaires ; une ressource qui favorise les recherches d'emploi des personnes accueillies ou qui, bien souvent, permet de faire un trait d'union entre la vie à la rue et la perspective d'un hébergement. Le conseil d'administration a été intégré par la directrice de la Maison du partage pour soutenir une démarche bénévole et accompagner le développement de cette activité.

PASS-Ophtalmologique de la Fondation Rothschild

La convention avec la PASS-Ophtalmologique de la Fondation Rothschild conclue en 2015 se poursuit en 2017. Elle permet d'orienter les personnes reçues à la Maison du partage vers des consultations et soins complets concernant les problèmes ophtalmologiques rencontrés. Les difficultés rencontrées par le public accueilli ne sont pas que physiques. La dimension psychique est complexe et nécessite un soutien de professionnels adaptés dans la prise en compte des accompagnements.

Equipe de Liaison Psychiatrique

Certaines personnes sont atteintes de troubles de la conduite et du comportement et nécessitent une prise en charge plus individualisée. L'attention portée par l'équipe auprès des personnes qui présentent des comportements de ce type est continue et permet d'adapter l'accueil à leurs besoins tout en restant vigilants à la sécurité de l'ensemble des personnes.

Le partenariat avec ELP s'est consolidé durant l'année 2017 et a permis de soutenir et affiner l'accompagnement psychique et spécifique des toxicomanes. Leur regard et expertise sont des atouts précieux dans la posture à adopter vis-à-vis de telle ou telle manifestation. C'est ainsi qu'il nous a été important d'apprendre à lâcher prise face à l'emprise d'une polytoxicomanie et d'accepter les choix de l'autre et ses éternels recommencements. C'est aussi grâce à leurs rappels du cadre que nous avons pu poser un « stop » net et franc aux menaces et comportements débordants d'une personne accueillie réclamant de l'aide, mais n'acceptant pas notre aide, pour le moment. Des échanges très riches autour de ces notions de cadre protecteur et de rappel à la loi ont été quelque peu déculpabilisants et salutaires concernant une situation spécifique.

EMPP

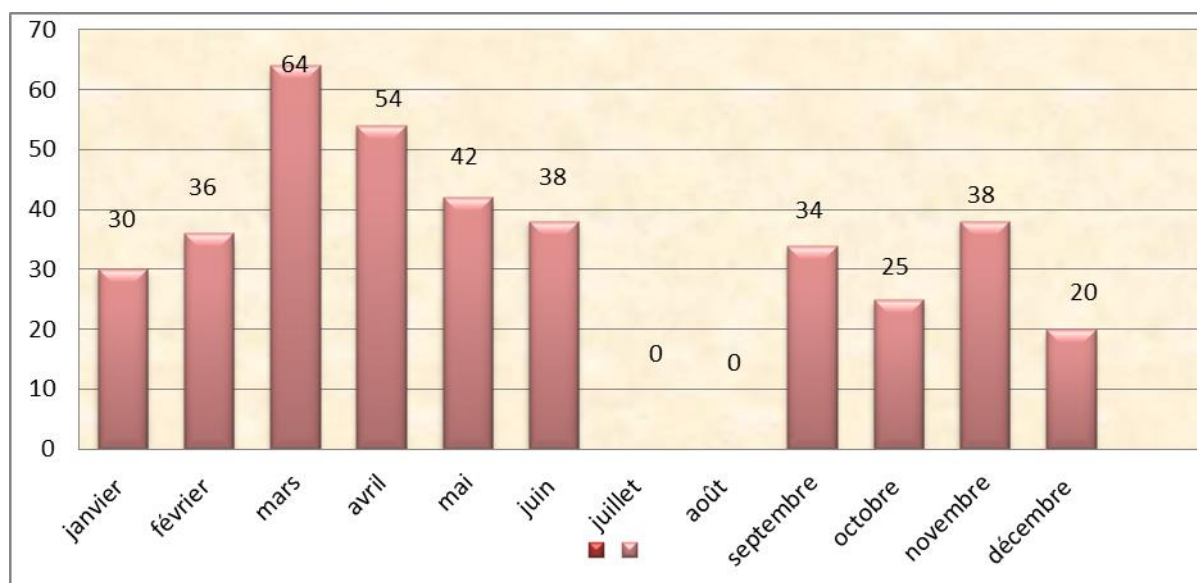
Le travail avec l'EMPP, qui intervient sur un versant médical des troubles psychiques liés à des parcours d'extrême précarité et/ou de rue, se poursuit sur des temps de présence chaque mercredi. L'équipe a ainsi apporté son concours et effectué des accompagnements de personnes accueillies repérées comme les plus précarisées/ en difficulté.

Les **infirmières du Samu Social** sont également un allié précieux dans l'accompagnement/ le regard croisé porté sur la situation des plus précarisés.

De plus, un lien plus étroit avec **la maraude de FTDA** a été rendue nécessaire face au profil du public de plus en plus accueilli et face auquel nous ne détenons pas les réponses techniques à leur statut.

Bénévoles

L'intervention de l'infirmière bénévole est également très attendue par les personnes accueillies, qui ont bien repéré sa présence le mercredi après midi.



Total : 381 actes paramédicaux

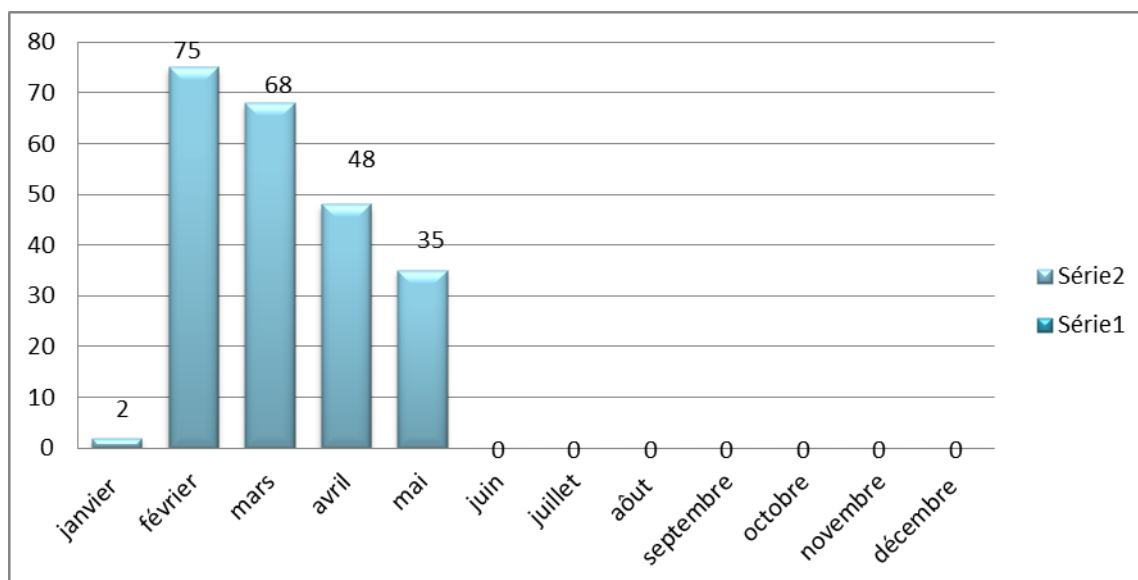
La rencontre de patients en ESI permet d'avoir une approche plus globale de la personne qu'en milieu médical (lieu de vie, problèmes sociaux, angoisse de leur situation, isolement et détresse), la proximité de travailleurs sociaux disponible permet de passer des relais très importants dans le respect du secret médical. La médiation assurée par les agents d'accueil permet quant à elle de s'assurer que les consultations se déroulent au mieux pour tous. Un lien s'établit également avec l'infirmier de l'EMPP, qui passe un mercredi par mois pour la réunion du pôle social.

Chaque patient est pris en charge dans son individualité et la relation qui s'établit est fondamentale car la confiance est importante pour la suite des soins. Chaque typologie des maladies, les histoires personnelles et les pathologies influencent le choix de l'orientation médicale.

Après un entretien sur l'historique de la maladie, l'infirmière écrit un courrier d'accompagnement pour une orientation sur un partenaire extérieur, centres de santé, médecins traitants ou spécialistes pour les personnes avec couverture sociale, vers les PASS des hôpitaux ou vers Médecins du Monde pour les personnes sans couverture.

Comme chaque année, les mêmes pathologies sont rencontrées : dermatologiques (mycoses, furoncles, gale), plaies, traumatismes, coupures, foulures, fractures..., problèmes dentaires (caries, abcès), troubles psychiques...

L'intervention du bénévole enseignant le français est vécue comme une véritable plus-value pour la Maison du Partage. Malgré les difficultés pour stabiliser les groupes, les horaires et les niveaux, le rythme est trouvé et permet à de nombreuses personnes, souvent issues des campements, de venir apprendre les bases de la langue française, étape incontournable d'un projet d'intégration. Malheureusement, le bénévole a dû arrêter son intervention en cours d'année, et depuis lors, aucune bénévole n'a pu être trouvée de nouveau.

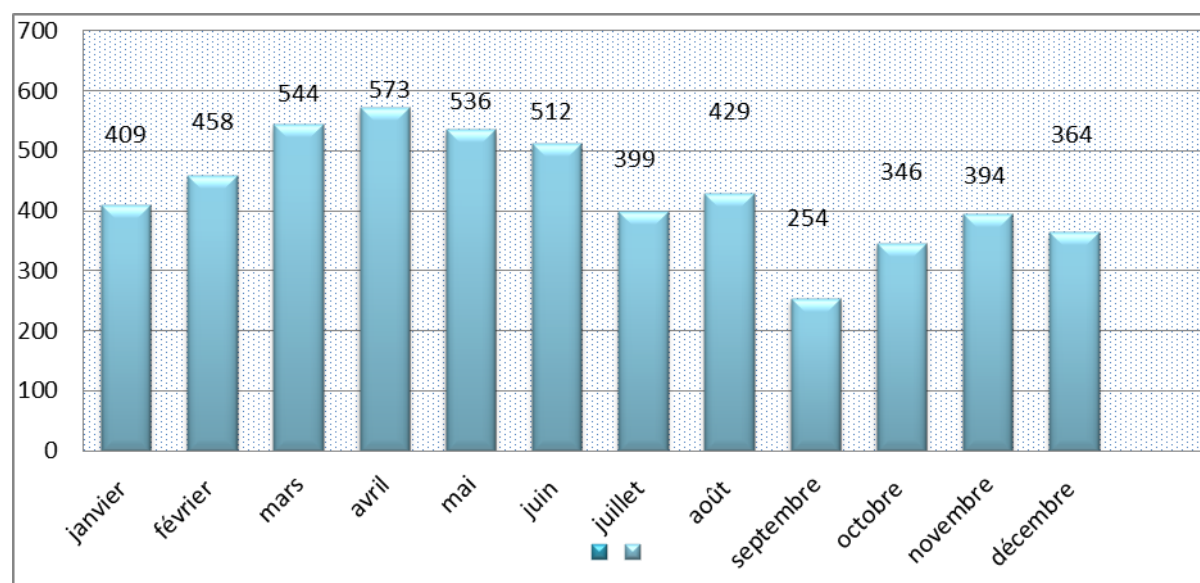


228 personnes ont assisté aux différents cours de français proposés..

2.3. Prestations

2.3.1. Prestations à caractère sanitaire

Douches



Total : 5202 douches

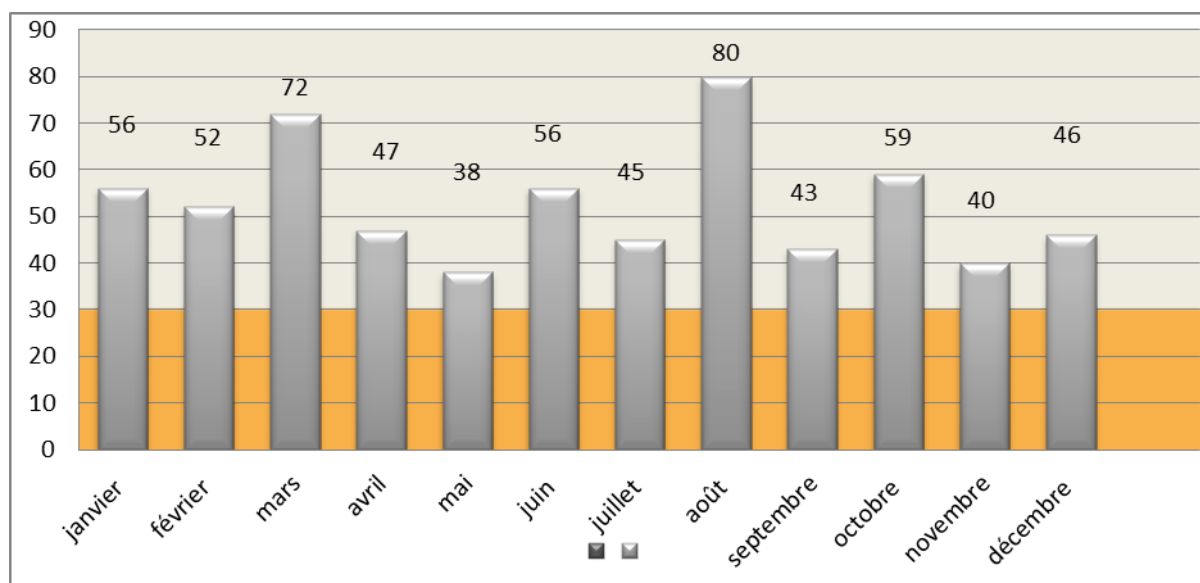
En moyenne, 21 douches sont proposées du lundi au vendredi. Le personnel cherche à privilégier l'accès aux points d'eau et aux sanitaires afin que le public ne soit pas complètement dépourvu de moyens sur les questions d'hygiène. Les personnes accueillies ont beaucoup été réorientées vers les douches municipales et les lieux partenaires quand il était question de douches.

Il s'agit d'une nette augmentation par rapport à 2016 (17 douches par jour). Ceci est dû à l'afflux des personnes issues des camps. Il est à noter que les bains douches de Meaux ont changé leurs jours d'ouverture pour mieux répondre à la demande dans le quartier.

Toutefois, au vu de la pression que la Maison du partage subissait, il a été décidé d'arrêter les douches l'après midi.

Enfin, le budget participatif de la Mairie de Paris a permis à la Maison du partage de pouvoir bénéficier de trousseaux d'hygiène (hommes et femmes) pouvant être distribués pour les personnes migrantes. Une distribution journalière a été mise en place.

Laveries



Total : 634 lessives

La prestation lessives a également eu beaucoup de succès en 2017, malgré les pannes récurrentes des machines à laver et/ou à sécher. Les migrants issus des campements ont souhaité utiliser cette prestation, mais elle n'était pas adaptée à leur urgence, la prise de rendez vous sur une période de 10 jours étant trop compliquée à gérer pour eux. Toutefois, les personnes stabilisées sur la Maison du Partage ont pu trouver à travers cette prestation basique une manière de garder sa dignité et de respecter son hygiène et sa santé.

2.3.2. Prestations à caractère social

Le pôle social est riche de professionnels issus de formations différentes. Un moniteur éducateur, un ancien infirmier en psychiatrie et une éducatrice spécialisée composent l'équipe. Les stagiaires en formation éducateur spécialisé viennent, en fonction de leur temps, apporter un éclairage sur le travail engagé.

Les travailleurs sociaux sont extrêmement sollicités tout au long de la journée par les personnes accueillies mais aussi par leurs collègues, ce qui rend parfois difficile la prise en compte dans le temps d'une relation sociale individuelle de qualité. Néanmoins, la présence des travailleurs sociaux dans l'espace collectif appuie le travail de leurs collègues et fait émerger de nouveaux liens auprès de personnes qui ne sont pas forcément en demande.

Le travail social consiste principalement à créer un lien de proximité avec les personnes accueillies avant d'engager et de maintenir des pistes d'action pour avancer dans le projet d'insertion de la personne ou encore dans la prise en compte de ses besoins et l'émergence d'un mouvement vers (vers ses besoins sanitaires, médicaux, psychiques etc.)

Les travailleurs sociaux reçoivent le matin sans rendez vous dans le cadre des permanences sociales et sur rendez-vous les après-midi, ce qui a pour objectif de gérer le flux des personnes et donc l'attente. Cela offre la possibilité de consacrer un temps particulier à chaque personne reçue.

Les actions d'accompagnement des travailleurs sociaux en interne et en externe se font régulièrement avec différents partenaires mais également au travers du réseau créé par l'ensemble de l'équipe, ce qui soutient la personne au plus près de ses besoins. Les partenariats sont à construire en fonction des besoins des personnes mais il est important de les entretenir dans la durée.

Cette année a été particulièrement « accidentée » pour le pôle social avec le départ de travailleurs sociaux, la difficulté à recruter, mais également celle de pouvoir constituer une file active d'accompagnements. Cela a également mis en lumière la nécessité de s'harmoniser sur les contenus des dossiers sociaux, et d'informatiser les données pouvant permettre d'assurer la continuité de service.

Néanmoins, il a été possible d'échanger avec la nouvelle équipe du Fleuron, avec l'accueil de jour pour jeunes Itinérances, ou encore avec des représentants du foyer AFJ (femmes victimes de la traite des êtres humains à des fins d'exploitation sexuelle).

Ces échanges en réunions mensuelles, voire en intersociaux avec les collègues de Saint Martin ont permis d'aborder des sujets de fond comme le dossier de la personne accueillie, les limites et objectifs d'accompagnement de chacun, et amorcer des pistes de réflexion sur l'évaluation et la réévaluation sociale des personnes domiciliées sans accompagnement social.

Cette année, quoiqu'en effectif restreint, nous avons enfin pu rencontrer l'équipe du SI-SIAO dans une salle équipée mise à disposition par le siège de la Fondation. Ce

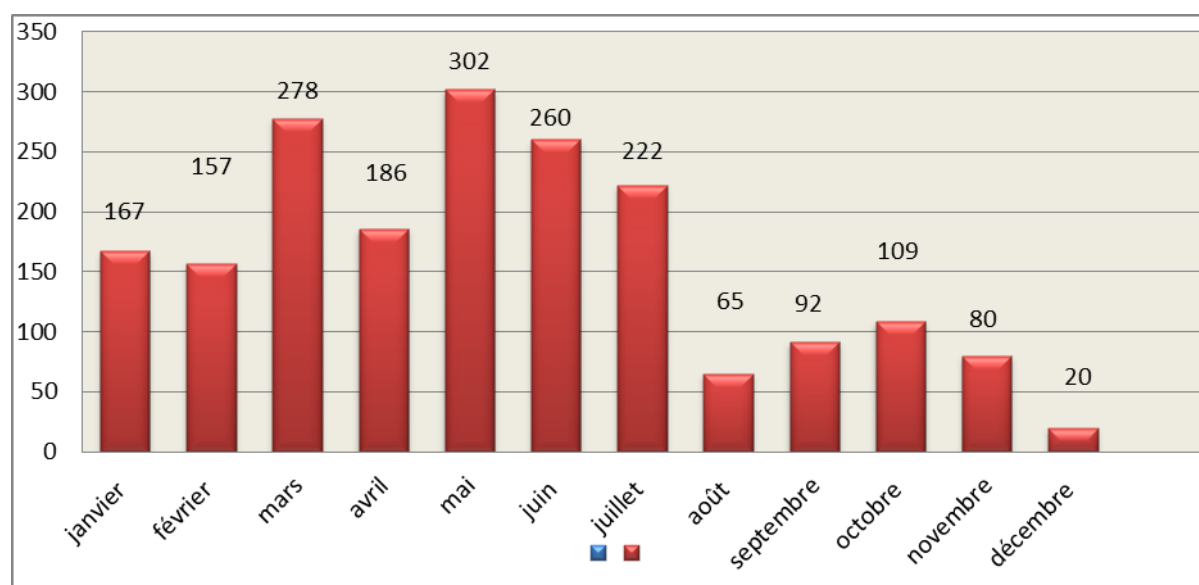
temps de rencontre a permis d'éclaircir certaines données abscondes du logiciel informatisé, affiner les orientations et recevoir un retour privilégié de l'équipe assurant une attention particulière envers les évaluations adressées par les ESI de la Fondation. Sur ce point, le travail des référents sociaux a été salué. Cet espace d'échanges a aussi permis de créer des ponts dans le cadre du dispositif d'accès direct au logement de personnes en situation de rue. Un soulagement pour les travailleurs sociaux qui se sont vus rejeter leur demande d'admission dans le cadre des 10 000 logements.

Ce dispositif innovant des 10 000 logements, interne à la Fondation de l'Armée du Salut mais désormais ouvert à l'externe via la régulation du SIAO, a permis le relogement de personnes orientées par des référents sociaux de l'ESI Maison du Partage..

Un des grands dossiers sur lequel s'est penché le pôle social au cours de cette année 2017 est celle de ses liens avec le service domiciliation. Dans le cadre de la refonte du service domiciliation, impacté par des nombreuses absences d'un de ses agents mais également pour se mettre en conformité avec la circulaire de juin 2016, il a été décidé de revoir de manière hebdomadaire la situation des domiciliés depuis plusieurs années.

En effet, à l'issue de chaque réunion du pôle social, un échange avec le pôle domiciliation s'amorce. Tout d'abord auprès des personnes domiciliées depuis plus de 10-15 ans, puis progressivement, celles de plus de 5 ans, et, plus généralement, toute personne repérée par les agents de domiciliation comme nécessitant un accompagnement social et/ou une réorientation vers un dispositif plus adapté.

Pour optimiser notre organisation et faire face à cette demande massive de primo-évaluations de personnes demandeuses d'une domiciliation mais ne connaissant pas de travailleurs sociaux, une permanence sociale avait été spécifiquement dédiée à cette mission chaque mercredi matin. Hélas, les tensions du pôle social ont abouti à sa suspension temporaire.



1938 entretiens sociaux

Ainsi, en 2017, le pôle social a assuré 1938 entretiens sociaux contre 2094 en 2016. Soit une petite baisse explicitée plus en amont.

SIAO UP

Les travailleurs sociaux effectuent plusieurs fois par semaine des appels auprès du SIAO urgence. Ce sont des demandes d'hébergement d'urgence ou sur une période un peu plus longue (3 mois renouvelable une fois, stabilisation), en fonction des structures qui accueillent et de leur projet.

D'une manière générale, à chaque appel au SIAO UP, entre une et trois situations sont présentées. Lorsqu'il s'agit d'une première demande, les travailleurs sociaux expliquent au mieux à l'écouter la situation générale de la personne (temps d'errance, bilan sur les droits, santé...) et font des préconisations les plus adaptées (choix des structures d'hébergement). Il est à noter pour 2018 la création de listes générées par le SIAO-U permettant aux services d'assurer la continuité en cas d'absence des référents sociaux.

Le partenariat mis en place avec le SIAO Up tout au long de l'année permet de présenter les chiffres suivants.

Sur l'année 2017, le SIAO Urgence a enregistré 55432 demandes concernant 7817 personnes isolées différentes. Au total, l'ensemble des ESI ont fait des demandes au SIAO UP Isolé pour 1782 personnes. Ces partenaires représentent 25% de l'ensemble des demandes SIAO UP Isolé reçues sur l'année. Sur l'année, l'ESI Maison du Partage a fait 1422 demandes pour 114 personnes différentes, soit 6% des demandes des ESI. Sur ces 114 personnes, 37 ont eu au moins une nouvelle prise en charge sur l'année (soit 58 hébergements acceptés).

De même, lors d'une des réunions plénières des ESI, le SIAO-U a évoqué la mise en ligne d'un outil de rappel des personnes pour lesquelles les travailleurs sociaux sollicitent régulièrement leurs services. Cet outil permettrait de gagner un temps précieux dans le cadre de la continuité de service en cas d'absence, notamment imprévue, des référents sociaux.

SIAO Insertion

Une demande auprès du SIAO insertion demande un travail de longue haleine. Les travailleurs sociaux ne peuvent effectuer des demandes pour toutes les personnes. Pour faire un travail de qualité, presque du cousu main, il faut très bien connaître la situation de la personne, avoir effectué plusieurs entretiens formels et une évaluation.

De même, lors de l'instruction du dossier insertion sur le serveur dédié, il faut être extrêmement précis sur les préconisations, la situation de la personne et d'éventuelles problématiques liées aux droits, à la santé. Le tout en respectant le secret médical par exemple, ce qui n'est pas forcément facile pour permettre l'orientation la mieux adaptée.

Lors de la demande auprès du SIAO insertion, les travailleurs sociaux se mettent en lien régulièrement avec les « référents insertion » pour ajuster au mieux la demande et éventuellement auprès des établissements accueillants.

Entre la transmission du dossier insertion et une place disponible, il faut entre un et deux mois environ, tout cela en insistant et faisant appel régulièrement aux référents du SIAO et responsables des structures accueillantes.

22 demandes ont été effectuées par les travailleurs sociaux sur 2017 au SIAO Insertion. Un tiers des demandes sont toujours en attente, 9% de demandes ont abouties à un hébergement en structure. Enfin, plus de la moitié des dossiers ont du être annulés.

Structure de 1er accueil	Total des demandes	Statuts des Demandes	Nb. de demandes	Nb. de demande en %
ESI LA MAISON DU PARTAGE (FADS)	22			
		En création	0	0 %
		Transmise	0	0 %
		Liste attente	7	32 %
		Mettre à jour	0	0 %
		Compléter	0	0 %
		En attente	0	0 %
		Attente personne	0	0 %
		Présence	2	9 %
		Refusée	0	0 %
		Aucune orientation	0	0 %
		Annulée	13	59 %
		Cloturée	0	0 %
		Dispositif d'accompagnement	0	0 %

Un travail d'épuration des listes, pour que ne restent que les personnes qui sollicitent au moins tous les 3 mois, doit être effectué.

Pour 2018, il conviendra de s'interroger sur les critères de dépôt d'une demande de SIAO-I : quels pré-requis (rencontrer tous les membres inscrits sur la demande, suspendre le dossier dès qu'il n'y plus de sollicitation après 3-4 mois, inscrire un collègue ou la cheffe de service en deuxièmes coordonnées, pour qui dépose-t-on une demande de SI-SIAO et pour qui et pourquoi ne le fait-on pas ? etc.)? Quel public accompagner dans cette démarche (d'autres dispositifs plus adaptés aux familles, notamment monoparentales) comment l'inscrire sur le serveur pour permettre la continuité du suivi en cas d'absence, prévisible ou non ? Une réflexion de fond qui devra permettre toujours de mieux apprécier la pertinence du travail apporté.

2.3.3. Autres prestations

A. Domiciliation

Le service domiciliation est ouvert du mardi au jeudi, de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 16h30 et accueille 1152 boîtes aux lettres.

La domiciliation reçoit des adultes, hommes, femmes et familles. Ces personnes, orientées par des travailleurs sociaux, souhaitent récupérer ou mettre en place des droits tels que RSA, CMU, AME, Carte solidarité transport etc. Ce public sollicite également la domiciliation pour pouvoir effectuer des démarches auprès de la

préfecture pour des demandes ou renouvellement de carte de séjour, CNI, passeport, permis de conduire etc.

Les personnes dorment dehors, sont hébergées par des tiers mais changent régulièrement de lieu au gré des disponibilités. De plus en plus de travailleurs pauvres, de jeunes adultes en errance et de femmes seules ou avec enfants fréquentent le service domiciliation.

Les personnes domiciliées sont de plus en plus au courant de leurs droits et de ce fait, beaucoup plus exigeants envers les prestations. Ils sont en demande d'accompagnement social et d'entretiens individuels.

Un travail de mise à jour des situations de domiciliation a été effectué sur le premier trimestre 2017, avec l'embauche d'un travailleur social dédié aux nouvelles domiciliations. L'idée est de faire en sorte que les personnes les plus en difficultés puissent bénéficier de cette prestation, comme support à l'accès aux droits. Le travail de mise à niveau de la domiciliation se poursuivra en 2018.

Admission

L'admission est liée à l'orientation d'un travailleur social interne à l'ESI ou partenaire, sur rendez-vous. Les rendez-vous sont pris directement auprès de l'équipe de domiciliation, par téléphone aux horaires d'ouverture. Il est demandé que le travailleur social partenaire donne à la personne orientée un courrier précisant l'identité du bénéficiaire.

Lors de l'entretien d'admission, il est demandé à la personne de justifier de son identité. L'équipe accepte les pièces d'identité en cours de validité, les déclarations de pertes, les extraits d'acte de naissance, ou tout autre document administratif portant mention de l'état civil et d'une photo. La carte Navigo n'est pas acceptée.

Au moment de l'admission, il est précisé les agréments en cours pour le service domiciliation. Une attestation de domiciliation, ainsi qu'une carte portant mention du numéro de boîte aux lettres du bénéficiaire sont remises immédiatement à la personne.

La domiciliation est valable 1 an. Elle est renouvelable après évaluation de l'équipe de domiciliation.

Pour les familles, seuls les parents sont domiciliés, toutefois les enfants apparaissent sur l'attestation de domiciliation émise.

Réception du courrier

Le courrier est relevable aux horaires d'ouverture du service. Il n'est pas possible de retirer du courrier hors des plages horaires d'ouverture sauf exceptions. En effet, pour toute personne salariée justifiant d'un planning officiel ainsi que de la copie de son contrat de travail prouvant de son impossibilité d'accéder à son courrier durant les heures d'ouverture, il est possible de l'y faire accéder un week-end sur deux d'ouverture de Saint-Martin.

Le courrier n'est remis qu'au titulaire de la boîte aux lettres ou, dans un cadre strictement encadré, à une personne titulaire d'une procuration. En cas d'impossibilité majeure (hospitalisation, incarcération...), le courrier peut être réexpédié.

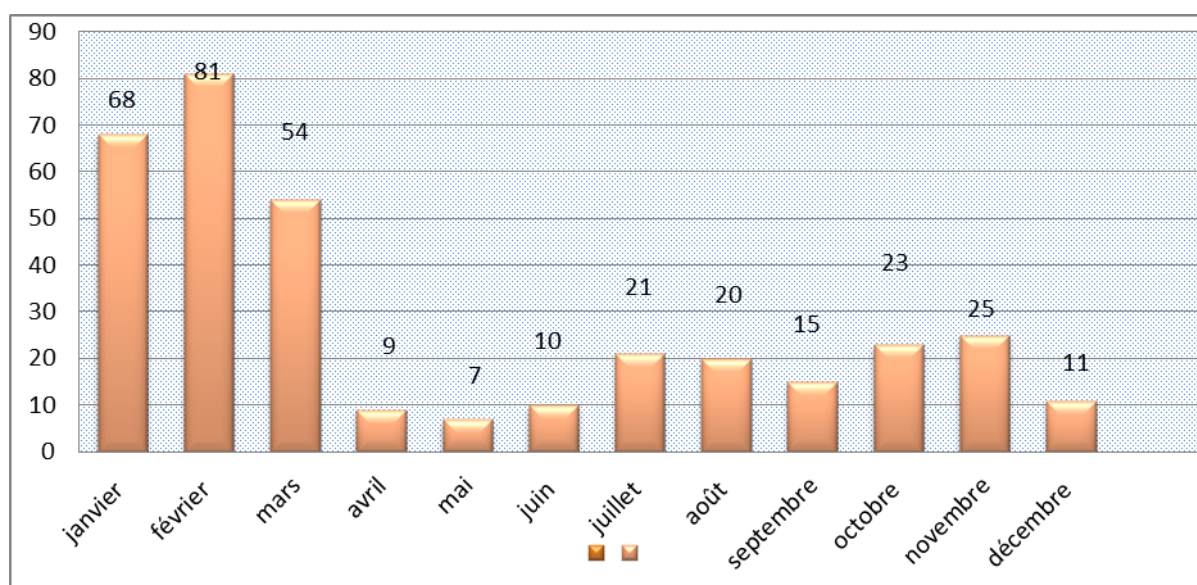
Les lettres recommandées, comme les colis, ne sont pas réceptionnés par l'équipe de domiciliation, l'avis de passage est remis aux personnes concernées.

Tout courrier non retiré sous un mois sera renvoyé à l'expéditeur, portant mention "non récupéré".

Tout courrier destiné à quelqu'un ne bénéficiant pas d'une domiciliation est renvoyé à l'expéditeur, portant mention "n'habite pas à l'adresse indiquée". Il en va de même pour les courriers adressés à une entreprise, étant entendu que chaque personne bénéficiaire d'une domiciliation a pris connaissance du règlement interdisant d'y domicilier une entreprise.

Sortie du dispositif

Une personne ne se présentant pas pendant trois mois à la domiciliation sera automatiquement radiée.



Nouvelles domiciliations : 344

Ces chiffres expriment également une réalité institutionnelle : le travailleur social embauché fin 2016, grâce au siège de formation initiale, a été chargé de faire le tri dans les domiciliations, de faire un point sur le nombre de boîtes aux lettres disponibles et de réaliser les évaluations sociales inhérentes à la montée en charge des nouvelles élections de domicile. Ce salarié a ainsi pu mettre en mouvement, réinterroger, et amener les personnes elles-mêmes à reformaliser ce qu'elles attendaient de leur domiciliation. Ce travail s'est arrêté à son départ. Mais il a permis une dynamique nouvelle qui sera enclenchée sur 2018.

Le suivi des personnes de la domiciliation est un travail complexe du fait du nombre important mais surtout des disparités des besoins qu'elles rencontrent. Complexe

également, la mission de refuser à certains ce qui reste un droit fondamental. Les refus ne sont pas nombreux (hormis du fait du manque de places). Il est alors d'autant plus important d'accompagner la personne vers d'autres services qui sont plus adaptés à sa situation. Mais aussi, de lui rappeler que l'ESI lui reste ouvert, s'il le souhaite, pour l'accompagner à chercher ces orientations.

En ce sens, un des grands chantiers 2018 consistera à recevoir les personnes domiciliées depuis plus de 5 ou 10 ans et, de travailler avec les agents de domiciliation au repérage des personnes stabilisées/ hébergées et/ou ayant besoin d'une réorientation plus adaptée.

De même, pour 2018 est prévu le développement de campagnes d'information en direction du public du service domiciliation autour des temps forts, tant sanitaires qu'administratifs (campagne des impôts, campagnes de sensibilisation contre les cancers, réunions d'information sur l'ouverture des droits : CPAM, CNAV, demande de logement social, dossiers DALO et DAHO etc.).

A. Cafétéria

Partie peut-être moins « visible » de ce travail d'accueil, d'évaluation et d'orientation, la place des agents de service n'en reste pas moins incontournable. Comme on dit bien souvent à l'ESI : on ne pense pas toujours à valoriser leur investissement, mais ce dernier est ô combien visible, ne serait-ce que lorsqu'on constate un manquement. Par leur qualité d'accueil et d'empathie, les agents de service apportent au quotidien du lien social et participent à l'accompagnement du public.

L'agent de service est incontournable, en effet, car sans lui, point de prestations dites « de première nécessité ».

Dès l'ouverture, l'ESI Saint Martin propose un petit déjeuner sur présentation d'un ticket distribué à l'entrée de l'ESI. La cafétéria occupe une place centrale dans le dispositif d'accueil. Son activité est incessante de son ouverture à sa fermeture. La distribution y tient une place importante mais beaucoup d'échanges y ont lieu au quotidien. Les agents de service prennent en charge la responsabilité de cet espace, assument la distribution, échangent avec le public et portent une attention aux plus fragiles des accueillis.

L'ensemble des salariés utilise l'espace cafétéria pour instaurer une relation avec les nouvelles personnes accueillies. C'est également un lieu où les tensions apparaissent régulièrement.

B. Ateliers

Les ateliers accompagnent des instants de partage d'une activité et favorisent la relation entre accueillants et accueillis. Ils rythment le déroulement de la semaine.

Ainsi, le lundi après midi, et ce jusqu'à son départ, en novembre 2017, un travailleur social animait un **atelier musique** avec quelques personnes accueillies, pas toujours les mêmes d'une semaine à l'autre. Ce moment de transmission et d'échange a permis d'amorcer quelques démarches avec des personnes accueillies sans

demandes (pass navigo, orientation domiciliation etc.). Personne ne s'est positionné pour le moment pour reprendre le flambeau.

De moins en moins investi, difficile de mise en place, l'**atelier informatique** a cessé au second semestre 2017. Il fait place à une réorientation vers des services extérieurs ayant développé les accompagnements aux démarches dématérialisées et aux connexions internet. Ceci participe également de la volonté de ne pas tout assurer à l'interne et d'accompagner les personnes à rechercher et solliciter les ressources externes existantes.

Le mardi, **un film** est proposé par un agent d'accueil dans la grande salle.

Le mercredi après midi, un agent de service anime un **atelier jeux**. Cela permet à des personnes de lâcher prise, de penser à autre chose et de partager une passion. Cet atelier a lieu dans la grande salle, et doit se tenir dans le respect des autres personnes qui ne participent pas. Le matin, fort d'un partenariat inter-Fondation, ce même agent de service oriente les volontaires à une **salle de sport**. Victime de son succès, cet atelier doit être revu afin d'en optimiser l'organisation.

Le jeudi après midi, l'atelier cinéma a laissé place tout d'abord au projet de la stagiaire éducatrice qui souhaitait travailler la notion de citoyenneté dans différentes assertions.



LE MONDE EST NOTRE MAISON : Résumé du récapitulatif des ateliers citoyenneté

La séance numéro une visait à l'expression des émotions et de la solidarité par le biais de scènes théâtrales très courtes, chaque scène étant jouée par les accueillis. Le but étant de les faire réagir en exprimant leurs émotions dans le rôle qu'ils jouaient.

Par exemple, « Vous vous êtes cassé la jambe, vous vous déplacez à l'aide de béquilles, lorsque vous montez dans le bus, vous constatez qu'il est rempli, il ne reste aucune place assise. Vous demandez à une personne qui est assise sur les places prioritaires de vous céder la place car vous avez mal à la jambe. La personne refuse de vous laisser la place. »

« Vous montez dans le métro, vous vous asseyez à côté d'une vieille dame et vous vous rendez compte qu'elle s'accroche à son sac et vous regarde bizarrement. Vous entendez ensuite qu'elle dit discrètement à son amie « fais attention à ton sac, un arabe est monté dans le métro ».

L'objectif étant de travailler, de manière indirecte, sur les questions d'incivilité ayant notamment lieu à Maison du Partage (bousculades pour accéder aux prestations, difficultés du vivre ensemble entre « anciens » du dispositif et les vagues d'arrivées de nouvelles personnes. Cet atelier visant notamment à susciter la compréhension, le prendre de la distance (ne pas être dans la réactivité mais avancer des arguments pour se faire entendre/ respecter).

La séance numéro deux s'est quant à elle axée sur les questions de différences et singularité de chacun via le media du photolangage : une image choisie parmi plusieurs supports pour exprimer son sentiment, et expliciter ensuite au groupe le choix de l'image. En effet, s'appuyer sur des photos permet de confronter différents points de vue. Les photos peuvent nous renvoyer des choses, faire parler nos émotions, faire référence à notre vécu etc. A travers une photo, on peut voir des choses différentes (selon d'où on vient, qui l'on est, ses préoccupations, sa sensibilité...)

La séance numéro trois a été l'occasion d'aborder le sujet des préjugés, stéréotypes et discrimination par le biais d'un quizz. Un questionnaire d'amorce a été remis à chaque participant, et les questions lues au fur et à mesure afin de laisser aux accueillis le loisir de répondre. Après avoir répondu aux questions, l'animatrice s'est donnée pour objectif de rassembler les personnes ayant les mêmes réponses/ vision des choses, ce qui a pu permettre de leur demander d'expliquer leurs choix, puis de se baser sur des « contre-exemple » afin de susciter le débat sur ce que chacun a pu vivre/ subir individuellement, et, par là-même, s'exprimer, exprimer son ressenti, premier pas vers la compréhension et non la « surréaction ». Cette séance ayant pour objectif de faire prendre conscience à chacun que nous avons tous des préjugés, comme nous pouvons en subir, et que devons en avoir conscience lors de la rencontre avec l'autre.

Exemple: - meilleure profession pour les femmes ? femme de ménage, médecin, cuisinière, directrice d'un centre etc.

-les personnes les plus en retard ? européens, africains, asiatiques, américains etc.

La 4^{ème} séance suivante, s'est intéressée à la question du parcours d'insertion via le classement de vignettes. Parce que l'insertion n'est pas que professionnelle (et ne peut l'être qu'à la marge, voire de manière non déclarée pour une grande partie du public accueilli par Maison du Partage, en situation d'attente plus ou moins longue des papiers).

L'idée était de créer ensemble le parcours d'insertion qui semble être le plus adapté pour un primo arrivant. Il n'y a pas de réponse exacte et juste mais la visée est d'amener les personnes à réfléchir sur les différentes possibilités et l'importance de toutes les étapes du parcours d'insertion. Cet atelier s'est réalisé à base des vignettes suivantes : langue, connaissance des droits et devoirs, hébergement,

emploi, formation, santé physique, mentale, réseau amical, le fait de fonder une famille etc.

L'objectif étant de prendre conscience que les choses « matérielles » ne suffisent pas au bien-être et qu'on ne peut se focaliser que sur un aspect de l'insertion (l'emploi) même s'il amène à une sécurité matérielle nécessaire soit pour la famille, soit pour soi-même (minimum vital à assurer). Ce travail autour des représentations a par exemple permis d'aborder la question de la santé mentale (et de ses représentations, et pas seulement parmi les personnes accueillies) : ce n'est pas juste être fou mais ça peut être de la déprime due à l'éloignement de sa famille ou au manque de repères dans un pays dont on ne maîtrise pas les codes, les ressources etc.

La séance numéro 5 s'est consacrée à l'environnement, aux gestes citoyens par le biais de séquences du film « Home » de Yann Arthus Bertrand. Sorti en 2009, ce documentaire a permis d'aborder le lien qui unit l'homme à la terre, et les conséquences de l'action de l'homme sur le changement climatique. Conçu comme un carnet de voyage, il a permis d'aborder différents types de paysages, portés par une voix off traduite en différentes langues, et d'échanger autour de thèmes comme l'importance de l'alimentation saine, d'économiser l'eau (référence aux accueillis ne respectant pas les 20 minutes de douches à Maison du Partage, laissant couler l'eau des sanitaires même lorsqu'elles n'en n'ont plus l'usage etc.). Importance de consommer de manière « raisonnée et avertie » : gobelets non biodégradables à conserver par demi-journées, utilisation des transports en commun, gestion de ses déchets etc.

La séance numéro 6 s'est appuyée sur l'aide de la ludothèque, située en face de la Maison du Partage et subissant de manière indirecte le comportement parfois incivil de personnes accueillies s'asseyant devant leur devanture pour fumer, discuter, boire leur café. En amont de cette association ponctuelle mais qui souhaiterait se pérenniser, l'atelier « le Monde est notre maison » a travaillé autour de la question de l'intergénérationnalité et de l'interculturalité. Elle s'est finalisée par un repas partagé avec les familles du quartier autour de jeux, musique, repas partagé. Les éducateurs ont particulièrement été touchés par un habitué de Maison du Partage qui, pour l'occasion, avait fait de réels efforts vestimentaires et, tout d'abord intimidé, avait terminé la soirée à rire, plaisanter et jouer à des jeux de société avec des enfants du quartier. Cette personne accueillie se faisant habituellement remarquer pour sa discrétion dans la salle commune de Maison du Partage...

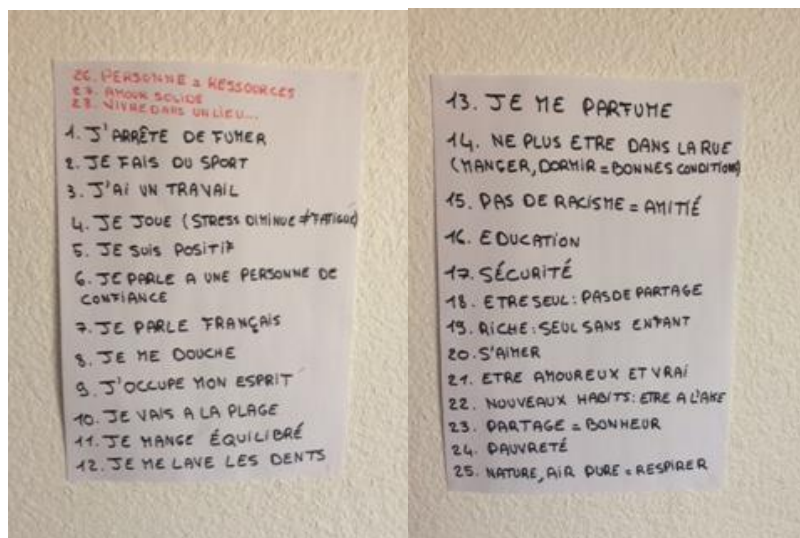
La séance suivante a permis d'aborder la question des droits et devoirs via un quizz. Ceci, d'acquérir une meilleure connaissance de la France (pays d'accueil), d'échanger et de débattre sur les différences dans les droits et devoirs en fonction des différents pays, voire d'aborder les représentations sur la France. Pour ce faire, chaque participant avait un questionnaire à remplir, base d'échanges sur ce qu'est un droit, pourquoi la notion de devoir etc.

Les droits sont des règles qui précisent ce que nous pouvons faire et ce que nous pouvons exiger. Les devoirs sont ce que nous sommes obligés de faire et que nous devons accepter de faire. En quoi et pourquoi ces notions sont-elles essentielles

dans une société, dans le vivre ensemble ? Pourquoi est-ce essentiel de les connaître ?

Ces ateliers ont fait émerger la difficulté de mobiliser d'une semaine à l'autre les mêmes personnes, mais chaque atelier a permis aux personnes de s'exprimer et a été investi.

Même constat de la stagiaire en Master 2 ayant choisi de travailler **sur le thème de la santé et du bien-être** : elle aussi profité de ce créneau du jeudi pour y explorer son sujet.



Enfin, un vendredi d'ouverture sur deux était consacré sur l'espace collectif d'un **atelier dessin**, animé par un agent d'accueil. Cet atelier s'est tenu du 10 février jusqu'à fin juillet, date de fin de contrat de l'agent en charge de l'animation. Il a été cependant repris ponctuellement par une agent de service, puis, dès novembre, avec le renfort d'une travailleuse sociale, un agent d'accueil.

L'animation se déroulait dans la salle commune afin de mettre en mouvement le collectif (ou tout du moins de le permettre). Toutefois, l'atelier est pensé se dérouler au fond de la salle afin d'apporter une certaine tranquillité aux dessinateurs. Du matériel y est mis à disposition de tout un chacun souhaitant s'exprimer.

Malgré les outils annoncés, point de statistiques sur la fréquentation de l'atelier, mais la présence de dessins, laissés sur place pour plus de commodités pour les accueillis, a permis de se rendre compte de son appropriation. Ce fut notamment le cas sous l'essor d'un caricaturiste particulièrement doué ayant pu intimider cependant quelques personnes prêtes à s'exprimer.

Car l'objectif principal de cet atelier était bien d'exprimer ce que l'on avait en soi, autrement que par des mots. Il a été régulièrement rappelé que ce n'était pas la performance technique qui était recherchée, mais bien la création d'un espace d'expression. Dessiner, c'est dévoiler de soi et, en ce sens, l'exercice n'a pas toujours été des plus aisés.

Pour favoriser la convivialité et le caractère particulier de l'atelier, l'agent d'accueil-animateur prenait grand soin d'assurer un service café personnalisé.

Avec accord des dessinateurs, une exposition a été réalisée à l'occasion d'une réunion de personnes accueillies du mois de mai, permettant ainsi de valoriser le travail accompli et de faire la publicité de cet atelier auprès de personnes n'en ayant pas connaissance.

L'objectif d'organiser des séances thématiques n'a malheureusement pas pu se pérenniser au-delà du thème « autoportrait ».

Signant l'évaluation d'un besoin d'expression des personnes accueillies par d'autres médias que le langage/ la parole, le projet a été repris d'une manière plus diversifiée (et non plus seulement un atelier dessin) par 3 collègues de 3 pôles différents, enrichissant encore davantage ce projet déjà bien investi.

Au 4^{ème} étage : **un atelier de danse** animé par un second agent d'accueil intervenant en remplacement d'un collègue malade jusqu'en octobre 2017. S'axant sur l'apprentissage de la salsa, le salarié a tout d'abord essuyé quelques rebuffades, les personnes accueillies réclamant des cavalières, élément indispensable selon eux pour danser. Mais, peu à peu, à force de persuasion, martelant que la danse était en premier lieu quelques chose d'individuel, un rapport à soi et aux autres, une corde supplémentaire à leurs savoirs faire (se mouvoir, être à l'aise avec son corps disposer d'un savoir qui abolit les frontières et fait parler un langage universel), cet atelier a été extrêmement investi. Cet atelier n'a malheureusement pas été repris à ce jour.

2.4. Bilan général par rapport aux objectifs assignés pour l'année 2017

Au vu des évènements s'étant déroulés au cours du premier semestre 2017 au sein des deux ESI (épisodes de violence, afflux massif de personnes, dégradations ayant entraîné la fermeture d'une des structures et mutualisation prémonitoire des équipes pendant plusieurs semaines) et sur demande des équipes, une journée bilan à mi-année a été organisée. De ces riches échanges des équipes mixées, pôles par pôles, sont ressorties des propositions pour tous les services, véritable feuille de route pour le semestre et l'année à venir.

Tout d'abord, en transversalité, l'ensemble des pôles a souhaité évoquer l'organisation dans le cadre du Plan Grand Froid ayant permis à l'équipe de Saint-Martin d'organiser l'accueil de nuit de 13 personnes accueillies. Il a été demandé à pouvoir travailler à un "protocole- manques/besoins" avec notamment des échéances de réunions à J1, J7 etc.

Plus globalement, une réunion de débriefing pour toute l'équipe présente sera organisée quotidiennement.

Ensuite, il a également été demandé un travail de protocole en cas de violences ou encore de faits exceptionnels (vol au sein de la structure, dégradation de matériel) : fermeture de structure, groupe de parole, réunion avec les personnes accueillies, etc.

afin de travailler collectivement à une graduation et une personnalisation de la réponse institutionnelle.

Il a également été demandé à ce que les volontaires puissent travailler sur l'autre ESI, que les échanges soient plus systématiquement proposés plutôt que d'avoir recours à des intérimaires.

Autre suggestion : que ces points d'étapes, passés d'un à deux par an, soient généralisés tous les trimestres.

Puis, chacun des pôles, de manière hétéroclite, a pu présenter des pistes de travail.

Tout d'abord, le **service domiciliation** : travailler à réévaluer la situation des domiciliés depuis plus de 10 ans. La seconde étape serait d'en faire de même pour ceux de plus de 5 ans. Première étape a bien été amorcée sur Maison du Partage, générant des questionnements chez plusieurs de nos partenaires, à qui a été adressée une lettre explicative de nos missions et notre projet. Ce systématisme reste à instaurer sur Saint-Martin. Pour aller plus loin, des plaquettes d'information à destination des partenaires permettraient de communiquer les éléments qui nous sont nécessaires en termes d'évaluation sociale, et réexplicitant la procédure de domiciliation : les éléments demandés, à qui et pourquoi/ à quelles fins.

Les **agents d'accueil** ont quant à eux proposé de prioriser les personnes accueillies à la douche via des critères partagés. Ou encore pouvoir donner davantage de kits pour des orientations extérieures en bains douches.

D'autre part, optimiser une méthodologie de requête des souhaits des personnes accueillies en matière de souhaits d'activités (via un questionnaire accompagné ?) la boîte à idées à Saint Martin par exemple n'étant pas du tout investie et celle de Maison du Partage étant remplie de réclamations davantage que de propositions.

Enfin, il a été demandé un meilleur système d'articulation entre le pôle social et le pôle accueil dans la remontée de pré-évaluations des besoins en termes de cartes restaurant, ou encore d'orientation des primo-arrivants vers les travailleurs sociaux.

Quant aux **agents de service**, la demande de Saint Martin de pouvoir bénéficier d'une 3^e cafetière comme Maison du Partage a été actée au cours du deuxième semestre.

Les travailleurs sociaux ont quant à eux sollicité une procédure en cas de décès de personnes accueillies sur ses divers aspects (spirituel/ équipe/psychologue/ cérémonie/ accompagnement/collectif). Une réunion ainsi que la suggestion de partage d'une boîte à outils a été organisée conjointement avec le Collectif des Morts de la Rue, dont le soutien et les informations ont été précieux au cours d'une des pertes qu'ont vécu et accompagné les équipes des deux ESI.

Prémonitoires du projet à venir, ces propositions s'inscrivent dans la droite lignée des souhaits de recentration du travail des ESI sur les publics les plus précarisés dans ses missions principales.

L'équipe de direction a encore souffert d'une absence de continuité dans l'encadrement, mais surtout a renforcé le fait que la gestion du quotidien avec un demi poste de chef de service ne peut être efficiente. Beaucoup d'actions pourraient être mises en œuvre, mais elles ne le sont pas faute de pouvoir assurer la gestion sur du long terme. Un recrutement complémentaire serait nécessaire pour permettre à l'ESI Saint Martin et à la Maison du Partage de pouvoir bénéficier de plus de soutien, de créativité et de qualité de travail. Le potentiel est présent, il importe de pouvoir l'accompagner et le soutenir.

Dans l'intervalle, et dans le cadre du projet de mutualisation demandé par les instances gestionnaires des ESI, un poste de coordinatrice a été financé pour un an, de juin 2017 à juin 2018.

2.5. Perspectives pour 2018

Les axes mentionnés dans le cadre du projet d'établissement pour 2018 sont :

- Renforcer le déploiement de l'intervention sociale autour de la citoyenneté et de la valorisation des compétences des personnes accueillies
- Renforcer les partenariats existants et en créer de nouveaux
- Améliorer le cadre de vie, le bien-être et la convivialité
- Adapter l'organisation au regard de l'évolution des missions et du public

Ces derniers seront à concilier avec le travail par ailleurs amorcé dans le cadre du projet de regroupement des ESI.

En effet, au premier semestre 2017, la DRIHL et la DASES ont souhaité recevoir la Fondation de l'Armée du Salut et lui exposer leur souhait de mutualisation de l'activité des deux ESI. L'enjeu de ce projet étant d'améliorer à la fois les conditions matérielles d'accueil des personnes accueillies et la qualification des personnels, et de s'ancrer sur un lieu « *aisé à trouver, facile d'accès, intégré à son environnement immédiatement* » (AVISO, p10) ; permettant de répondre au cahier des charges des ESI, aux besoins des partenaires sur un territoire donné, mais aussi, et surtout aux besoins des publics. « *Prendre en compte les personnes de façon inconditionnelle, dans la globalité de leurs besoins et le respect de leur dignité, pour les aider à franchir, à leur rythme, les étapes d'une réintégration sociale* ». (AVISO, p8)

Ainsi, afin de circonscrire au mieux les arrondissements d'implantation les plus adaptés se sont engagées des recherches, des rencontres et des concertations avec le maillage municipal/ de la veille sociale. Il a également été primordial de solliciter les partenaires des ESI (PASS, maraudes, ARS, bains douches, restaurants solidaires...) sur leurs besoins en termes d'implantation et dans un second temps de les solliciter sur les besoins qui ne seraient pas couverts et que l'ESI pourrait apporter. C'est ainsi que le choix de recherches s'est circonscrit aux 11, 17 et 20^{ème} arrondissements.

Les missions des ESI, au vue du contexte parisien et de l'évolution des politiques publiques, doivent représenter le pivot d'un travail pluridisciplinaire autour de l'urgence, de l'accès au droit commun et de l'accès au logement : missions d'accueil, animation, orientation, travail sur la question des addictions, du mal-être psychique etc. C'est-à-dire des missions devant nécessairement se voir assurées par l'expertise d'une équipe pluridisciplinaire.

Il s'agit donc de créer un cadre global de travail permettant aux équipes de se pencher sur la définition, ainsi que la mise en œuvre concrète, selon l'art de chaque métier et de chaque pôle, des thématiques suivantes, abordées dans l'ordre choisi par les salariés :

- Public cible et leurs besoins
- Aller vers
- Prestations
- Partenariats
- Communication

Cette annonce a donc été faite cet été aux salariés, et les groupes de travail ont débuté dès le mois d'octobre, en parallèle de la recherche de nouveaux locaux. D'ores et déjà, la question du public et celle de l'aller vers, ont été traités sur le dernier trimestre et lors de la journée bilan des ESI de décembre 2017.

Temps fort pour tous, le bilan de l'année pour les équipes des 2 ESI de la Fondation de l'Armée du Salut a revêtu cette année une couleur particulière car il a permis de poursuivre le travail sur le projet social. Ainsi, la matinée a été consacrée à l'échange sur le bilan de l'année 2017 sur les deux établissements ainsi que la communication de points institutionnels. L'après midi, grâce à l'intervention de la cheffe de service et du coordinateur de l'ESI Chez Monsieur Vincent, a permis de débattre et d'avancer sur la définition de l'aller vers. De très riches débats en ont résulté.

Pour le bilan de l'année 2017, des groupes de travail mixant pôles et ESI ont été formés pour réfléchir sur la concrétisation des objectifs fixés à la fin du premier semestre et sur les points positifs et négatifs au cours du second. Une occasion supplémentaire de consolider les liens entre les deux équipes qui, fortes des deux mois de cohabitation du premier semestre, se retrouvaient visiblement avec plaisir. Le fruit de ces réflexions se trouve en annexe 2.

Ce travail d'effectuera dans le cadre des nouvelles orientations stratégiques adoptées par le siège de la Fondation de l'Armée du Salut pour 2016-2021, en lien avec la charte éthique que la Fondation a adopté et qu'il importe de permettre aux salariés de s'approprier.

Annexes

ANNEXE 1. Extrait cahier des charges regroupement des ESI

SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE
La Fondation de l'Armée du Salut



MAISON DU PARTAGE
32 rue Bouret – 75019 PARIS
Tél. : 01 53 38 41 30
Courriel : mpartage@armeedusalut.fr

ESI SAINT MARTIN
Face au 31 bd Saint Martin 75003 PARIS
Tel : 01 40 27 80 07
Courriel : esistmartin@armeedusalut.fr

Cahier des charges Regroupement des ESI

Les financeurs (DRIHL et DASES), au vu des problématiques rencontrées par les deux ESI de la Fondation de l'Armée du Salut ont demandé à ce que les deux ESI soient regroupés en un seul, sur un nouvel établissement mieux adapté aux besoins des personnes accueillies, aux conditions de travail des équipes et au projet social des ESI.

1. Diagnostic territorial

Les financeurs souhaitent installer le nouvel ESI sur le 11^e, 17^e, 19^e ou 20^e arrondissement. Une analyse comparative des besoins sur ces territoires a été effectuée, en se basant sur l'enquête flash du Samu social de Paris réalisée en février 2017 sur le public rencontré à la rue.

L'enquête relève les caractéristiques suivantes concernant le public potentiellement concerné par les ESI : 94% des personnes sont des personnes isolées, dont une très large majorité d'hommes (85%). Sur la zone Est sont repérées autant de femmes que d'hommes. Plus d'un tiers des personnes déclare avoir un compagnon de rue.

L'âge moyen des personnes est de 47,8 ans pour les femmes, 45,8 ans pour les hommes.

Un tiers des personnes est de nationalité française, un autre tiers est ressortissant d'un pays de l'UE, le dernier tiers se divisant entre 18% d'extra-européens et 10% de nationalités inconnues.

Lors de l'enquête flash, seule la moitié des personnes rencontrées (rencontres) donne lieu à un échange fluide. En effet, des barrières importantes sont relevées : langue, troubles cognitifs, méfiance.

Les temps d'errance sont très longs : 31% des personnes sont en errance depuis plus de 10 ans, 24% entre 5 et 10 ans, 30% entre 1 et 5 ans, 15% depuis moins d'un an.

Les problématiques de santé sont relevées dans plus de 50% des rencontres : des problématiques d'addictions (27%), psychiques (22% et plus importantes pour les femmes que les hommes), 12% somatiques.

Concernant les demandes d'hébergement, plus de 80% des personnes ont dormi dans un lieu non prévu pour l'habitation la nuit précédente. Les personnes qui appellent le 115 sont fréquemment orientées sur les ESI, mais les personnes qui fréquentent l'ESI sans être orientées par le 115 ne sont pas forcément dans une demande. Sur 400 personnes ayant répondu lors de l'enquête, 1/3 n'était jamais allé en hébergement, et la moitié n'a pu accéder à un hébergement durant le mois précédent malgré la période de grand froid.

Il est à noter que les questions de santé sont fortement corrélées aux temps d'errance et plus le temps d'errance est long, plus les problématiques psychiques sont importantes. Il en va de même concernant les demandes d'hébergement : plus le temps d'errance augmente, moins les demandes d'hébergement sont importantes. Enfin, la moitié des personnes rencontrées formule une demande dont la majeure partie (66%) est la création de lien social et l'accès aux besoins de première nécessité (35%). 23% de personnes demandent un accompagnement pour l'accès aux droits et 19% formulent une demande d'hébergement ou de mise à l'abri.

En complément de l'enquête flash du Samu social, 3 mairies d'arrondissement sur 4 (en attente d'un rendez-vous dans le 17^e) et le Samu social dont les 3 coordinations des maraudes concernées ont été rencontrés afin de réaliser ce diagnostic. Il en ressort que deux territoires privilégiés ont été identifiés : le 11^e arrondissement et le 17^e arrondissement. La coordination des maraudes Est a relevé sur le 20^e des zones blanches en termes d'accueil ou de maraudes d'interventions sociale. La mairie du 20^e arrondissement ne voit pas d'opposition à ouvrir un ESI mais en questionne la pertinence car il y a selon elle une absence de besoins repérés. Un ESI à cheval entre le 19^e et le 20^e pourrait être judicieux. La mairie du 19^e évoque quant à elle une inquiétude face à l'éventuel départ de l'ESI, notamment pour les publics actuellement accueillis à la Maison du partage (personnes issues des campements). Néanmoins, les besoins présents concernent davantage des publics migrants (dont des mineurs étrangers non accompagnés) plutôt que les personnes initialement ciblées par les missions des ESI.

En ce qui concerne le 11^e arrondissement, il s'agit d'un territoire fortement investi par des personnes chronicisées dans l'errance et nécessitant un suivi social, notamment autour de Bastille, boulevard Richard Lenoir, Saint Antoine... Il n'y a pas d'ESI sur le territoire à part l'ESI Chemin Vert dédié exclusivement aux familles à la rue et dont la vocation prochaine est de déménager sur le 2^e arrondissement. La mairie est fortement intéressée par ce projet et propose son soutien dans la formulation de demande immobilière auprès de la mairie centrale. La Fondation de l'Armée du Salut est bien implantée sur l'arrondissement et le maillage territorial est fort. Les maraudes d'intervention sociale sont présentes mais nécessiteraient un renfort en termes d'accompagnement social et sur des maraudes de journée ainsi que de la mise à l'abri de nuit.

Quant au 17^e arrondissement, la problématique est sensiblement autre : il s'agit d'un territoire peu doté en services d'accueils de jour professionnels (beaucoup d'accueils

paroissiaux bénévoles) et d'accompagnement social. L'ESI le plus proche est dans le 16^e. Or, le portrait de l'arrondissement montre que beaucoup de personnes sans domicile fréquentent l'arrondissement : autour de la mairie, Batignolles, Wagram. Il s'agit essentiellement d'hommes, isolés, nécessitant un accompagnement social. Une maraude d'intervention sociale intervient sur l'arrondissement, mais son action risque a priori de ne plus être financée alors qu'elle constate qu'une nouvelle population est en train d'arriver. Beaucoup de maraudes bénévoles interviennent sur le territoire, mais il manque l'accompagnement social nécessaire pour permettre la continuité des démarches entreprises au niveau du lien social. Peu de service de domiciliation. Selon la coordination des maraudes, un nouvel ESI sur le 17^e viendrait couvrir un grand nombre de besoins non pourvus pour l'accompagnement des personnes à la rue du 17^e et des arrondissements à proximité.

Il y a donc une pertinence du projet à s'installer dans le 11^e (au cœur de l'arrondissement : triangle boulevard de la République, Richard Lenoir, rue de Charonne) ou dans le 17^e, notamment dans l'idée de se situer à l'intersection de plusieurs territoires/arrondissements. Il importe aussi à la Fondation de l'Armée du Salut de pouvoir recentrer son action sur les publics les plus vulnérables en lien avec le cahier des charges initial des ESI. Les autres populations ayant besoin de l'ESI pour s'inscrire dans une dynamique d'accès aux droits ne seront certes pas oubliées ni écartées, mais le projet et la posture professionnelle viseront d'abord à travailler avec des personnes qui ne formulent plus de demandes et qui sont de plus en plus absentes des ESI.

2. Les missions au regard des besoins repérés

En fonction des besoins repérés sur les territoires potentiels d'implantation, l'ESI de la Fondation de l'Armée du Salut s'attachera à développer les missions principales repérées dans le cahier des charges, notamment en ce qui concerne l'hygiène, le lien social, l'accès aux droits communs et l'accès au soin.

Une prestation de service s'entend *« comme étant la mise à disposition de compétences et de moyens via des actions allant permettre de rendre le service »*. Le service lui-même étant *« issu d'une transaction entre un bénéficiaire et un prestataire dans une visée de changement, d'amélioration »*. C'est *« le mode d'utilisation, l'organisation et le déroulement de l'ensemble des moyens (matériels, humains, manières de faire). Chaque prestation est une déclinaison opérationnelle des missions confiées aux professionnels de l'établissement »*.¹

Accueil / Orientation : *« L'accueil doit viser à créer les conditions de confort et de confiance préalables et facilitatrices de tout travail de reconstruction personnelle et de resocialisation »*.²

L'accueil est donc la mission première, c'est pourquoi l'ensemble de l'équipe axe cette action en occupant la totalité de l'espace et en étant disponible pour établir un

¹ Laprie B., Minana B., « Projet d'établissement : comment le concevoir et le formaliser », ESF, nov. 2014, p147.

² Cahier des Charges ESI Janvier 2013

début de relation avec les personnes accueillies. Il doit être convivial et non saturé pour pouvoir proposer un espace serein. Un soin sera apporté à l'aménagement d'espaces plus en retrait/ de confidentialité afin de favoriser l'émergence de la demande.

Il est important de :

- Permettre aux personnes de se mettre à l'abri des conditions météorologiques, de se protéger des violences liées à la vie dans la rue ou tout simplement de se reposer.
- Recevoir les nombreuses demandes qui rythment le déroulement de la journée, en orientant notamment sur les services internes ou externes.
- Répondre aux besoins en termes d'alimentation (petits déjeuners servis en interne, repas midi et soir via les partenariats associatifs, la Ville de Paris et l'ensemble du maillage des distributions alimentaires).
- Permettre la sécurisation des affaires : les personnes sont dans l'errance jour et nuit, transportant avec elles leurs bagages. Elles souhaitent pouvoir laisser en sécurité leurs bagages et portables en recharge via un système de consignes et casiers de rechargement.

Hygiène : *« Le but de ces prestations est de favoriser le maintien de l'intégrité physique et psychique des personnes et de respecter leur dignité. Les ESI doivent pouvoir proposer, en fonction des besoins de la personne, des douches, le lavage des vêtements, un vestiaire d'appoint, ainsi que des prestations en matière de coiffure, pédicure, manucure etc. »*³

L'ESI accueille des personnes pour lesquelles il est primordial de répondre aux besoins essentiels : douche, lave-linge, coiffeur... Il doit permettre aux personnes de conserver/restaurer une certaine dignité relative à leur hygiène personnelle. Dans la même lignée, l'accès à un vestiaire complètera la demande. L'objectif est de ne pas limiter la prestation hygiène à l'accès aux douches et à la blanchisserie mais d'élargir la réflexion sur la question de l'estime de soi et du bien être physique et psychique. La question de l'accompagnement pour le public refusant l'accès à l'hygiène sera travaillée.

Prestations à caractère social, dont domiciliation : *« Les personnes accueillies dans un ESI doivent pouvoir y bénéficier d'un accompagnement social favorisant leur insertion et leur permettant d'amorcer à leur rythme, un retour vers les dispositifs de suivi et d'insertion de droit commun. (...) En fonction de la situation de la personne, l'accueil et l'accompagnement s'appuient notamment sur les prestations à caractère social suivantes : orientation en interne ou à l'externe vers des services de domiciliation et demande d'ouverture de droits en matière de RSA, aide à la*

³ Cahier des Charges ESI Janvier 2013

reconstruction administrative, accompagnement dans la recherche d'un hébergement ». 4

De nombreuses demandes sociales sont formulées, implicitement ou explicitement, par les personnes qui fréquentent l'ESI :

- Logement/hébergement : les personnes appelant le 115 sont orientées fréquemment vers les ESI pour accompagner leur démarche du SIAO-Urgence, voire Insertion. C'est une demande essentielle des personnes accueillies, qu'elles soient en situation administrative complexe ou non. Un accompagnement dans cet appel au dispositif d'hébergement (urgence et insertion) doit s'accompagner d'un autre dans les dispositifs afférents (DAHO, DALO, inscription comme demandeur de logement social, sollicitation des dispositifs généraux comme spécifiques (10000 logements) ou encore expérimentaux (accès direct au logement avec les bailleurs sociaux). Néanmoins, l'ensemble des personnes se présentant à l'ESI ne formule pas de demande, et les personnes rencontrées par les maraudes sont dans la même situation. Ce constat est renforcé, selon l'enquête du Samu social, du fait que certaines personnes qui ne formulent aucune demande, ne fréquentent pas les ESI.
- Une maraude interne de quartier alliant la connaissance des dispositifs à celle des personnes accueillies fréquentant l'ESI sera développée, notamment via des binômes de pair-aidance. Un lien avec les maraudes existantes sera systématisé afin de compléter le maillage territorial pour la création de liens et l'accompagnement à la sortie de rue.
- Accompagnement social : entretiens sociaux, temps d'échanges sur l'espace collectif, participation à diverses instances, accompagnements physiques, maraudes, développement partenarial... sont autant d'actions engagées par l'équipe des travailleurs sociaux pour aller vers les personnes et les accompagner dans leur parcours d'accès aux droits. Un système de première évaluation sociale sera mis en place dès l'arrivée des nouvelles personnes sur l'ESI afin de leur proposer un projet personnalisé et une prise en charge correspondant à leur demande, à leur rythme et dans le respect de l'inconditionnalité de l'accueil. Mais l'ESI ne se substitue pas aux dispositifs de droit commun, il agira bien par subsidiarité
- Activité professionnelle/emploi/activités d'insertion : la majorité des personnes souhaiteraient accéder à un emploi mais sont « sans perspectives » du fait de leur situation administrative complexe. Certaines personnes ont obtenu leur régularisation mais attendent de l'ESI un accompagnement renforcé sur la recherche d'emploi ; Pôle Emploi ne répondant pas à la nécessité d'un

⁴ Cahier des charges ESI Janvier 2013

accompagnement de proximité. Il est important que nous puissions nous inscrire sur le réseau partenarial en matière d'orientation adaptée (Espaces insertion, points d'accueil Paris Emploi, PLIE, dispositifs plus particuliers comme alternatives urbaines, dispositif des 1ères heures, etc.).

- Le partenariat sera systématisé afin de progressivement rattacher la personne au service de polyvalence de secteur ou à tout autre service adapté pour l'accompagnement... Cela permettra également à la personne de limiter les expositions de sa vie à plusieurs interlocuteurs et de lui offrir une plus grande cohérence dans l'accompagnement multi-partenarial proposé. Travailler le fil conducteur et favoriser des interlocuteurs privilégiés en fonction de l'évaluation repérée.
- Domiciliation : point névralgique dans l'accompagnement à l'ouverture de droits. En conformité avec la circulaire de juin 2016, il est essentiel qu'un travailleur social soit à l'origine de l'évaluation, point de départ de toute demande de domiciliation. Première demande comme renouvellement sont des opportunités d'effectuer un travail d'évaluation avec les personnes du fait d'une nécessité de mieux connaître le public en demande et de renforcer la capacité à évaluer et orienter les personnes pour restaurer les droits. Les deux agréments, l'un, généraliste, pour l'accès aux droits communs, l'autre plus spécifique pour l'ouverture des droits AME permettront aux personnes d'accéder à une boîte aux lettres. Le service sera assuré sur Saint Martin comme dans le nouvel ESI par un binôme travailleur social/agent d'accueil. Le suivi des personnes de la domiciliation est un travail complexe notamment du fait des disparités des besoins qu'elles rencontrent. Des campagnes spécifiques pourront s'y développer selon les temps forts administratifs et sanitaires à destination d'un public qu'on ne retrouve pas forcément sur le collectif. Campagnes de lutte contre le cancer, campagnes de dépistage, rappel de la possibilité de bilans de santé réguliers via la CPAM etc. sont autant d'outils afin d'entrer en contact avec un public qui reste précarisé. Accompagnement à la déclaration d'impôt, explicitation des campagnes électorales, périodes de déclarations trimestrielles de ressources à la CAF rythmeront la vie des services domiciliation.
- **Accès aux soins :** *« Les ESI s'attachent à faciliter l'accès aux soins de droit commun des populations précarisées. Chaque ESI mettra en place des moyens adaptés pour assurer un accès aux soins rapide et effectif des usagers, en respectant le degré d'urgence ».*⁵

Les parcours de rue ne laissent pas indemnes et, si une partie du public est volontaire dans une demande de soin / de regard croisé de professionnels de santé

⁵ Cahier des charges ESI Janvier 2013

(physique/psychique), il en reste une importante partie pour laquelle le travail de liens et d'établissement d'une relation de confiance est indispensable.

En fonction des besoins repérés, l'infirmier assura une prestation « bobologie » et l'orientation vers les partenariats dédiés. Il pourra accompagner vers les actions d'aide au déparasitage les personnes les plus désocialisées. Son travail d'accueil, de repérage des pathologies et d'orientation précise du public représentera l'essentiel de son activité. Il assurera un lien avec les partenaires de santé intervenant sur l'ESI (EMPP, ELP...) mais aussi vers la permanence CPAM permettant l'établissement des droits ou encore les partenaires extérieurs (CSAPA, CAARUD, PASS, CMP....)

La présence du psychologue permettra de soutenir l'équipe dans l'accompagnement auprès des personnes, de pouvoir organiser un regard croisé, mais également de permettre les liens avec les services de droit commun. La présence d'un psychologue travaillant quotidiennement à la création de liens permettra de désacraliser les soins psychiques auprès d'une partie du public et d'apporter à l'équipe des clefs de compréhension des conduites. Le soutien de professionnels adaptés, surtout psychologue et infirmier attachés à l'établissement et participant de ce travail de tissage de relation et de confiance, sont incontournables.

Participation et citoyenneté : Les prestations proposées à l'ESI ne répondent pas toujours aux besoins des personnes ; en tout cas elles ne permettent pas toujours de répondre aux angoisses et à l'attente que subissent certaines personnes. Certaines personnes n'osent pas exprimer leurs demandes car elles craignent qu'un refus leur soit opposé. Il importe d'être vigilant car, à force de ne plus demander, le collectif de travail finit par ne plus solliciter leur souhait (« les invisibles ») et ne distribuer les prestations qu'à ceux qui restent « combattifs ». Penser l'intervention sociale auprès des personnes sans demande ou « bloquées » dans leurs démarches est indispensable. Comment prévenir une dégradation de la situation morale et physique de ces personnes même si leur accès au droit commun est à courte échéance non envisageable ?

Un effort doit être fait autour de la valorisation des personnes, de l'animation du collectif, de la convivialité. Un décroisement du « temps d'accueil » doit pouvoir également se développer. Il importe d'associer les personnes à l'élaboration des actions qui les concernent directement, en interne au sein de l'ESI, de la Fondation de l'Armée du Salut, mais également en externe sur l'élaboration des politiques publiques via les instances régionales et nationales de participation.

Les équipes s'investiront également sur des activités collectives, dans un cadre de création/ maintien de lien mais également de co-construction du projet des personnes. Les activités collectives doivent permettre aux personnes de se décentrer par rapport à leurs problématiques et favoriser l'émergence d'un projet. Ce sont des leviers d'action. Cela permettra de se centrer sur d'autres missions autour du vivre ensemble, de la création de liens sociaux et d'une plus forte attention portée à la situation individuelle de chaque personne et de son projet de vie.

L'accès à internet permettra aux personnes accueillies d'effectuer des recherches et des démarches administratives, mais également de pouvoir contacter la famille ou tout simplement se détendre. Afin de lutter contre la fracture numérique), des ateliers

d'initiation / démarches en ligne permettront de lutter contre le fléau du non recours aux droits (CPAM, CAF, CNAV, Pôle Emploi etc.) et de faire face à la dématérialisation progressive des administrations.

L'enquête du Samu Social montre que le premier problème dans la prise de contact avec les personnes rencontrées lors des maraudes se situe au niveau de la barrière de la langue. Par ailleurs, certaines personnes issues de l'immigration et souhaitant s'établir en France demandent à pouvoir apprendre le français. Au-delà d'une activité occupationnelle, il s'agit de les aider dans leurs démarches d'insertion, administratives et professionnelles. Fondamental dans l'accès à l'autonomisation et leur insertion, l'ESI doit être en capacité de leur apporter les bases de communication pour optimiser le dialogue avec les administrations dans le recours à leurs droits.

Au regard des valeurs de la Fondation et des besoins exprimés, les locaux et le fonctionnement de l'équipe vont permettre de répondre cette posture d' « aller vers » pour ramener les personnes les plus éloignées des dispositifs et qui ne formulent plus aucune demande vers l'ESI. L'ESI devra veiller à adapter ses prestations afin de gagner l'adhésion de ces publics.

ANNEXE 2 : réflexion sur le public accueilli

Le premier thème abordé a été celui du public des ESI. Suite à cette première réunion sur le thème public, chaque équipe a noté pendant une semaine les principales demandes exprimées, les demandes auxquelles on ne savait pas répondre, les demandes incongrues et les besoins repérés mais non exprimés. L'ensemble a été soumis à réflexion collective sur le sens et la faisabilité de la réponse aux demandes.

Pour plus de facilité, 3 groupes inter ESI tous pôles confondus ont été créés.

Demandes exprimées	Mission d'un ESI ? ⇒ OUI/NON	Quel est le sens donné ?	Comment fait-on ? (qui et quoi)
Domiciliation	C'est un besoin fondamental.	Cela permet de s'inscrire dans des démarches. Pour les PA autonomes mais en difficulté, il faut les aider à ne pas s'installer. Pour les PA très précarisées, il faut donner du sens, ouvrir les droits. Elles ont besoin de temps.	Les AA et les TS. Il faut aller vers les PA, vers celles qui en ont le plus besoin et celles qui demandent le moins, et sans être dans une réponse immédiate
Coiffeur	Oui	Prendre soin de soi, estime de soi. Il faut prioriser les PA qui en ont le plus besoin, et pas celles qui veulent profiter d'un	Tous les salariés, en fonction du lien établi avec la PA.

		coiffeur gratuit.	
Avoir un suivi social	Oui	Confiance de vivre	Pas de réponse immédiate. Prendre le temps sur le collectif de repérer les personnes.
Explication de courriers	Oui	Construire le lien	Il importe de se mettre en retrait pour préserver l'intimité de la PA, favoriser la confidentialité et la protéger.
Coût d'un accompagnement social	NON		
être orienté vers un lieu où faire des rencontres (communautés, mariage...)	OUI et NON	Oui car permet de favoriser le lien, de lutter contre l'isolement. Non car l'ESI ne doit pas être « entremetteur ».	
Ecrivain public	Oui	Orientations administratives, permet de favoriser l'autonomie de la personne	Vers les partenaires PIMMS, mairies...
Soins psychiques/ physiques	Oui	Accueillir et accompagner	Nécessaire présence d'un psychologue sur le collectif et en individuel. C'est un professionnel appartenant à l'équipe pour l'aider dans l'approche avec les PA
Vestiaires	Oui	Respect de l'hygiène de soi, dignité	Pour les PA prioritaires, il faut aller vers (repérer les PA qui ne changent pas d'habit). Différer et orienter pour les autres.
Hébergement/ logement	Oui pour l'hébergement, pas prioritaire pour le logement	Mise à l'abri	Partenaires, 115, SIAO, BAPSA, mairies...
Boissons chaudes	Oui	S'hydrater, se réchauffer. Convivialité, création de lien	Ne pas être dans la distribution automatique, à l'accueil demander aux PA « comment peut on vous aider ? » et réorienter éventuellement Tous les salariés peuvent s'en occuper.
Recherche	Oui sauf pour les	Réponse à un besoin	Evaluation de la

d'itinéraires (lieux administratifs)	PA autonomes		situation. Utiliser les plans, cartes...
Aide financière / Amendes RATP	Possible sauf pour les amendes RATP	Suite évaluation	Les TS essentiellement et orientation vers autres partenaires
Coût d'un SIAO	NON		
Demandes pour assister à des événements de vie personnelle des PA (mariage, aller au restaurant, boire un verre)	NON sauf exceptions, cela reste dans le cadre professionnel	Reconnaissance, lien social	Voir avec hiérarchie
Carte restaurant	Oui	Se nourrir	Encadré par TS et AA
Besoin de cadre	Oui	Favoriser bon vivre ensemble Fixer les limites, rassurer les PA	Règlement de fonctionnement, adapté.
Douche/laverie	Oui, c'est primordial	Restauration de la dignité	Accompagnement à la douche, tous les salariés. Aller vers Pas de distribution automatique, prioriser les PA qui sont le plus en besoin
Manger			
Réactualisation (Pôle Emploi, CAF, transports)	Oui, mais cela n'est pas prioritaire	Accès au droit	Orienter vers les dispositifs adaptés afin de favoriser l'autonomisation Les AA centralisent avant orientation sur les TS
Informations droit d'asile, titre de séjour	Oui	Accès au droit	Etre compétent, avoir une bonne information Orienter sur les permanences juridiques et services adaptés
Coût d'une dom	NON		
Questions sur la vie personnelle	Non, mais cela dépend de ce qu'on en fait.	Cela dépend du positionnement de chaque salarié	

des salariés			
Cours de français	Oui	Accès citoyenneté, autonomisation, lire un courrier. Investir autrement le quotidien	Orienter sur extérieur ou bénévole interne
Hygiène			
Consommation/addictions			

ANNEXE 3 : travail sur l'aller vers

L'après-midi a permis aux équipes des ESI de la Fondation de l'Armée du Salut de confronter leur pratique, et réfléchir au fonctionnement futur via des échanges avec Anne-Paule Lerosier, Chef de service et d'Antoine, Coordinateur des Captifs : ESI Chez M. Vincent.

Y ont notamment été abordées les questions de modalités d'entrée en contact avec les personnes accueillies via les maraudes de rue, une modalité de l'aller vers basé sur le principe de « fidélité ». En effet, ces maraudes se font toutes les semaines, les mêmes jours et aux mêmes heures.

Les temps des professionnels sont composés de 2 demi-journées de réunions, 4 demi-journées en salle, à mettre en pratique l'aller vers, sans distinction professionnel/ personne accueillie, de 2 demi-journées en bureaux et d'1/2 journée en tournée rue.

Sur la notion de l'aller vers, il s'agit de voir l'autre autrement, sur son lieu de vie, en dehors du mouvement (ou non mouvement) de l'ESI. Dans la rue, on abolit les étiquettes, les fonctions.

Différent des modalités d'entrée en relation avec les personnes accueillies telles qu'elles existent actuellement sur les ESI de la FADS, l'ESI des Captifs a fait le choix d'être dans le minimum de services possibles pour se concentrer sur la relation. C'est le principe de gratuité : venir les mains nues, avec seulement soi. Répond du besoin de contacts, de recherche du reste du monde. Partant du principe que, moins on donne, plus on est disponible pour accueillir l'autre.

Parallèlement, il a été décidé de conditionner l'accès à certaines prestations comme les douches) aux personnes repérées comme les plus « en besoin de » et non pas seulement « en demande de ». Ceci a permis à l'équipe de repérer une baisse des tensions et la violence.

La notion de l'aller vers a donné lieu à de belles définitions, tous pôles confondus :

« Cela peut partir d'une attention, d'entrer en relation avec autrui [...] »

« Cela fait partie du travail des professionnels travaillant dans le secteur social. La plupart du temps, les personnes ayant besoin d'aide viennent en demander directement. D'autres fois pour faire émerger une demande, il faut aller rencontrer la personne. »

« c'est être gentil avec les personnes accueillies parce que quand le feu est vert les voitures passent. »

« Dire des mots gentils, même quand les PA ne sont pas de bonne humeur [...] »

« aller vers → premier contact avec une personne se présentant à l'accueil. »

« aller vers c'est : aller à la rencontre de l'autre, établir un lien, un contact, rassurer, aller vers pour donner un ticket (café, douche), exprimer de l'empathie, aller vers pour écouter l'autre, pour présenter la structure, les prestations, se présenter. Pour l'informer la personne, l'orienter, pour expliquer (courrier, démarches, formulaires). »

« aller vers c'est le fait de s'approcher vers les publics, parler avec eux, savoir un peu leurs besoins, les raisons de leurs visites au structure [...] »

« aller vers c'est établir ou rétablir un contact, qui permettrait que la communication, puis que la relation se fasse. Cela nécessite d'être ouverts aux différences, d'essayer de comprendre des codes sociaux qui nous sont éloignés, sans jugement et avec respect.

S'il devait y avoir un objectif envers les plus exclus qui bien souvent restent en retrait, il serait de leur donner la possibilité d'exprimer une demande.

Et il y'a l'aller vers physique, qui implique un déplacement vers l'autre avec l'intention d'entrer en contact (aller à la rencontre des gens à la rue, par exemple). L'aller vers physique peut être aussi un sourire, une main tendue, un café ou un silence bienveillant avec attitude adaptée. »

« aller vers c'est savoir faire l'équilibre entre interroger la demande de la PA, et la laisser venir à vous pour s'exprimer, repérer les besoins/ les demandes implicites (non exprimés), et progressivement, par une attitude d'ouverture en établissant un lien/ une relation de confiance, amener la PA à s'exprimer.

Ce n'est pas laisser une PA des mois/ années sans avoir tenter d'établir un lien, échanger, c'est respecter l'autre si malgré toutes nos précautions, la PA ne souhaite pas entrer en contact. »

« aller vers l'autre, c'est accompagner autrement en s'ouvrant en premier à l'autre qui peut souvent se replier sur lui-même, soit par crainte, par timidité, voire même par peur.

Aller vers l'autre comment ? Par notre posture, nous montrer disposer et disponible, ouvert vers l'extérieur. Donc il nous faudra sortir de notre zone de confort personnel et confronter la réalité d'en face, et ce, malgré les préjugés ou autres stéréotypes qu'on pourrait avoir vis-à-vis du public accueilli. Il faut donc faire le premier pas. Cela suppose du préalable d'être prêt, vrai en soi-même, être à l'écoute de l'autre, sans apporter de jugement, essayer de comprendre au mieux, entendre, cultiver ou valoriser le positif, et parfois accepter la contradiction.

Il faudra donc, humilité, humanité, et respect. »

Un sacré challenge, voire un défi pour le futur projet que tout un chacun, à sa manière mais de manière convergente, a l'air partant de relever.

ANNEXE 4. Bilan 2017

Premier semestre 2017			
Points positifs	Amélioration ?	Points négatifs	Amélioration ?
La gestion de la domiciliation	Réévaluation des situations	Fermeture de l'ESI Saint Martin	Pas d'évolution
Plan grand froid	Pas d'évolution	Activités	Peu de propositions
Ouverture en journée complète en période de canicule	réalisée	Départ de certains salariés	-
Accompagnement des PA	La communication inter services s'est améliorée	Violence à Saint Martin	La fermeture est devenue systématique
Travail des agents de service vers l'aller vers	En cours	Distribution des cartes	Participation des agents d'accueil
		Décès de certains PA	Une première rencontre a été réalisée avec le collectif morts de la rue

Deuxième semestre 2017			
Points positifs	Propositions	Points négatifs	Propositions
Fêtes dans les ESI	Maintenir ces temps conviviaux	Distribution difficile des courriers d'exclusion	Remise du courrier en binôme TS/AA
debriefing	Continuer les moments d'échange	Difficulté de communication entre salariés	Faire médiation quand cela est nécessaire
Les relations entre	Certains salariés	Difficultés avec les	Mise en place

collègues	font des efforts pour mieux communiquer	intérimaires	d'outils/ procédures
Réunion des PA	Trouver plus de traducteurs	Problème d'organisation	Donner les kits de douche à 9h00
Le regroupement des deux ESI	Consacrer une journée entière et échanges sur les pratiques	Violence	Poursuivre la fermeture des structures Remonter toutes les informations lors du debriefing
Distribution des kits hygiène	A poursuivre voire augmenter	Conditions de travail	Accélérer la recherche de nouveaux locaux
Formation gestion des conflits	A renouveler	Règlement trop strict de distribution des cartes restau	Permettre aux AA de distribuer les cartes
Réunion expression des salariés	Faire un repas entre salariés pour dialoguer dans la détente	Difficultés d'accès au logement	Renforcer la communication avec le SIAO