

Rapport d'activité 2018

Espace Solidarité Insertion

Maison du Partage

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



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@arneedusalut.fr

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

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

Moyens d'accès :

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

Bus :
Arrêt Marché Secrétan (ligne 26)

INTRODUCTION

I. PRESENTATION DE LA FONDATION DE L'ARMEE DU SALUT 9

1.	ORIGINES ET VOCATION.....	9
1.1.	<i>L'Armée du Salut en France - Une implantation progressive sur le territoire.....</i>	9
1.2.	<i>Adaptation aux évolutions et aux nécessités.....</i>	10
1.2.1.	Du statut d'Association à celui de Fondation.....	10
1.2.2.	Fondation « multi spécialiste ».....	10
2.	ACTIVITES DANS LE DOMAINE DE L'ACCUEIL DES PERSONNES PRECARISEES.....	10
2.1.	<i>Description sommaire des activités menées par l'organisme.....</i>	10
2.2.	<i>Principaux partenaires pour ces actions.....</i>	11
3.	ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT.....	11
3.1.	<i>Direction de l'organisme.....</i>	11
3.2.	<i>Nombre global de salariés et de bénévoles.....</i>	12
3.3.	<i>Financements existants.....</i>	12
4.	SYNTHESE DES ORIENTATIONS STRATEGIQUES.....	12
4.1.	<i>Orientations de la Fondation de l'Armée du Salut.....</i>	12
4.2.	<i>Orientations du secteur inclusion.....</i>	14

II. PRESENTATION GENERALE DE L'ESI MAISON DU PARTAGE16

1.	HISTORIQUE ET EVOLUTION DE LA STRUCTURE.....	16
1.1.	<i>Identification des problèmes et des besoins.....</i>	16
1.2.	<i>Concertation réalisée au niveau local.....</i>	17
1.3.	<i>Réalisation du projet et difficultés éventuelles.....</i>	19
1.3.1.	Réalisation du projet.....	19
1.3.2.	Difficultés.....	21
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.	Organigramme.....	23
2.2.2.	Nombre d'ETP : salariés, fonctions et qualifications.....	23
2.2.3.	Nombre de bénévoles, temps de présence, fonctions et qualifications.....	24
2.2.4.	Accueil des stagiaires.....	25
2.2.5.	Absences du personnel.....	25
2.2.7.	Réunions de travail des salariés.....	26
2.3.	<i>Planning général de fonctionnement de l'ESI.....</i>	29
2.3.1.	Planning mensuel.....	29
2.3.2.	Participation au dispositif hivernal 2018 et fermetures annuelles.....	29
2.4.	<i>Règles générales de fonctionnement.....</i>	29
2.4.1.	Règlement de fonctionnement à destination des usagers.....	29
2.4.2.	Règlement intérieur à destination des salariés.....	31
2.5.	<i>Liste sommaire des prestations proposées.....</i>	31

III. EVOLUTION ET BILAN DE L'ACTIVITE DE L'ESI EN 201832

1.	OBJECTIFS FIXES POUR L'ANNEE 2018.....	32
2.	ELEMENTS QUANTITATIFS ET QUALITATIFS D'ACTIVITE PAR THEME.....	32
2.1.	<i>Population accueillie.....</i>	32
2.1.1.	Typologie des publics.....	32
2.1.2.	Passages.....	33
2.2.	<i>Accueil.....</i>	34
2.2.1.	Organisation de l'accueil et évolutions.....	34
2.2.2.	Articulation de l'accueil avec les partenaires.....	35
2.3.	<i>Prestations.....</i>	39
2.3.1.	Prestations à caractère sanitaire.....	39
2.3.2.	Prestations à caractère social.....	40

2.3.3.	Autres prestations	46
2.4.	<i>Bilan général par rapport aux objectifs assignés pour l'année 2018</i>	59
2.5.	<i>Perspectives pour 2019</i>	60

ANNEXES

INTRODUCTION

Les diagnostics issus de la nuit de la solidarité en février 2018 et des maraudes exploratoires en septembre 2018 ainsi que le groupe de travail national sur les maraudes mis en place par la DGCS confirment et affinent la nécessité d'aller vers les personnes qui ne fréquentent même plus les accueils de jour. Les 2 ESI de la Fondation effectuent dans ce sens des tentatives plus ou moins abouties et réussies: ouverture de la Halte de nuit sur Saint Martin, projet de maraudes depuis les 2 ESI en lien avec les stations de métro de proximité, recherche de financement pour un projet d'ESI mobile.

La fermeture du Centre de Premier Accueil porte de la Chapelle en mars 2018 et la prise de certaines décisions de fonctionnement en interne ont eu raison de l'afflux des personnes issues des campements à l'ouverture de Maison du Partage. Il y a toujours beaucoup de monde, mais les personnes arrivent progressivement et cela permet un meilleur accueil sur le dispositif.

L'actualité nationale de fin d'année avec le mouvement des gilets jaunes réveille de nouveau les difficultés sociales et économiques des salariés les plus précaires. La Fondation se mobilise en accordant une prime exceptionnelle de fin d'année. Cela permet une petite respiration, mais ne résout pas le problème de la non reconnaissance financière du travail effectué. Dans la même lignée, le recrutement des travailleurs sociaux diplômés reste extrêmement problématique : des postes sont restés vacants sur Saint Martin pendant presque un an, sur Maison du Partage pendant 6 mois car peu de candidatures et peu d'acceptations de postes. Cela a fortement impacté l'activité d'évaluation et d'accompagnement social sur les 2 ESI.

La recherche de locaux nécessitée par la volonté de regrouper les 2 ESI en une seule structure s'est avérée pour le moment infructueuse. L'ensemble des partenaires institutionnels sont régulièrement sollicités, des dossiers sont déposés, un accompagnement est spécialement mis en place par le siège de la Fondation, mais les propositions correspondant à la demande restent rares. Le parallèle avec le nombre de personnes qui recherchent un hébergement sur Paris et qui restent dans la rue est assez aisé à effectuer. Comme pour les personnes accueillies dans nos ESI, il importe de continuer à motiver les équipes, à affiner le projet social de regroupement et à démultiplier les recherches tout en continuant à améliorer la qualité du travail effectué dans les ESI, et à développer des actions et des projets pour trouver reconnaissance, respiration et innovation.

L'année 2018 se termine par l'ouverture sur l'ESI Saint Martin de la Halte de nuit et l'apparition au grand jour du problème criant de l'absence de partenariat avec les maraudes de territoire, notamment. Ce problème n'est pas isolé sur Saint Martin mais semble partagé par beaucoup d'accueils de jour puisqu'un travail engagé par le SIAO urgence et la coordination des maraudes est en train de voir le jour début 2019 sur la complémentarité entre l'aller vers des maraudes et l'accueil inconditionnel. Cette réflexion permettra aux ESI de la Fondation de renforcer leur mission auprès des personnes les plus éloignées des dispositifs. Dans le même sens, une réflexion interne sera également engagée autour de la consommation d'alcool au sein des ESI, afin de poursuivre l'accueil et l'accompagnement des personnes les plus éloignées des dispositifs.

L'année 2018 est une année moins mouvementée que 2017 mais néanmoins très vivante au regard notamment des événements externes aux ESI qui ont eu des impacts non négligeables sur la qualité et la continuité de service. Elle reste une année de stabilisation toujours progressive des équipes et des projets des ESI. Il s'agit pour 2019 de continuer à poursuivre cette souplesse et cette capacité d'adaptation qui font des ESI les premiers espaces d'accueil des personnes qui ont de plus en plus de mal à trouver leur place dans la société.

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 19^{ème} 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

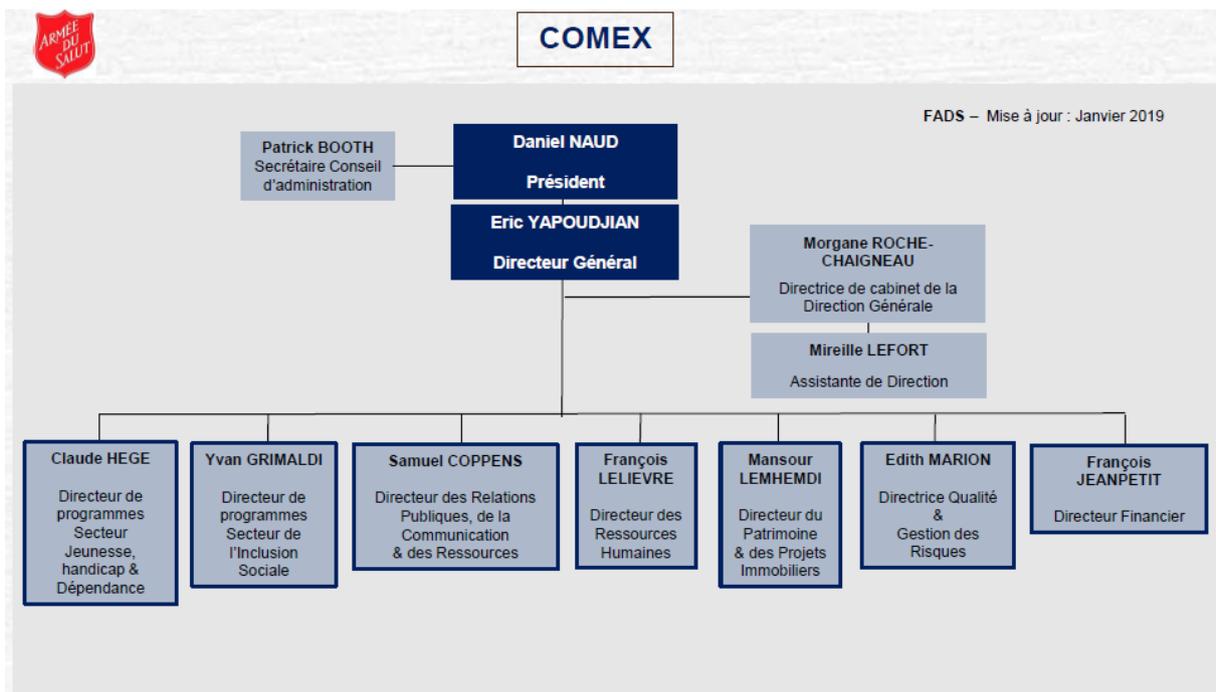
La Fondation de l'Armée du Salut intervient dans les grands champs du secteur social et médico-social : insertion/exclusion, jeunesse, soins/handicap et dépendance.

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	Président
Monsieur Patrick BOOTH Officier de l'Armée du Salut	Secrétaire
Major Danièle LUDWIG Officière de l'Armée du Salut	Membre
Monsieur Patrick MARCH Officier de l'Armée du Salut	Membre

Collège des membres de droit :

Monsieur Patrick AUDEBERT Représentant du ministère de l'Intérieur	Membre
--	---------------

Collège des membres qualifiés :

Monsieur Olivier PONSROYE Administrateur de sociétés	Trésorier
--	------------------

Madame Catherine BERGEAL Juriste	Membre
Monsieur Bernard WESTERCAMP Retraité du Groupe ACCOR	Membre
Monsieur Claude GRANDJEAN Conférencier	Membre
Monsieur Xavier LEE Avocat	Membre
Monsieur Marc FRIEDEL Ancien membre de l'ENS	Membre
Monsieur Gilles BONHOMME Directeur de banque	Membre

3.2. Nombre global de salariés et de bénévoles

Nombre de bénévoles :	3400
Nombre de salariés :	2419 (au 31/12/2017)
Nombre d'établissements en France :	150 établissements

3.3. Financements existants

Les ressources de la Fondation de l'Armée du Salut en 2017 s'élèvent à 149 millions €.

88,38 % des ressources de la Fondation ont été consacrées, en 2017, à ses missions sociales, soit plus de 132,5 millions d'euros. Près de 18,3 millions d'euros ont été collectés en 2017 auprès des donateurs et testateurs, et la Fondation de l'Armée du Salut leur en est extrêmement reconnaissante.

Ces comptes combinés doivent être également lus dans un contexte de forte contrainte sur les financements publics des actions pérennes réalisées dans les établissements sociaux, médicosociaux et sanitaires.

Cette contrainte s'est accrue au fil des ans, alors même que les besoins d'accompagnement personnalisé ne cessent de se renforcer : situations de précarité renforcées et durables, effets du vieillissement, inégalités sociales et territoriales de plus en plus concentrées. La Fondation de l'Armée du Salut attire l'attention depuis plusieurs années sur cette évolution inquiétante.

4. Synthèse des orientations stratégiques

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

Les orientations stratégiques pour 2018 au niveau de la Fondation se déclinent en quatre grandes orientations, ci dessous reprises avec les objectifs et les actions à mener.

1ÈRE ORIENTATION : PROMOUVOIR LE DEVELOPPEMENT DES PERSONNES ACCUEILLIES EN ETANT ATTENTIF AUX PLUS VULNERABLES

- **Objectif 1** : Accueillir la personne quels que soient ses difficultés, ses souffrances, son origine, son parcours.
- **Action** : Sensibiliser les personnes dans les établissements.
- **Objectif 2** : Valoriser les compétences des personnes.
- **Action** : Former le personnel en vue de mieux valoriser les capacités de la personne accueillie et son expression au sein du collectif.
- **Objectif 3** : Contribuer à l'exercice de la citoyenneté.
- **Action** : Proposer l'inscription des personnes accueillies sur les listes électorales.
- **Objectif 4** : Soutenir la mixité sociale des publics.
- **Action** : Favoriser l'ouverture sur l'extérieur.

2EME ORIENTATION : S'INSCRIRE DANS UNE DYNAMIQUE DE PLAIDOYER

- **Objectif 1** : Consolider la parole singulière de la Fondation.
- **Action** : Médiatiser les actions développées dans chacun des établissements.
- **Objectif 2** : Porter la parole de la Fondation dans les territoires, réseaux et espaces « influents ».
- **Action** : Nomination d'un porte-parole pour représenter la parole de la Fondation dans les régions.
- **Objectif 3** : Promouvoir les missions et les actions de la Fondation à des partenaires publics et privés.
- **Action** : Développer le mécénat d'entreprise à chaque action mise en œuvre dans les établissements.
- **Objectif 4** : Renforcer la stratégie de la communication à travers les différents supports.
- **Action** : Réaliser un support de communication transversal de la Fondation.

3EME ORIENTATION : VALORISER LES RESSOURCES IMMATERIELLES (SPIRITUELLES, HISTORIQUES, CULTURELLES, HUMAINES) ET MATERIELLES (PATRIMOINE IMMOBILIER, RESSOURCES FINANCIERES, NUMERIQUE)

- **Objectif 1** : Partager une culture commune.
- **Action** : Continuité des déplacements du Directeur Général dans les établissements.
- **Objectif 2** : Dynamiser la politique des ressources humaines et développer le bénévolat comme une ressource de la Fondation.
- **Action** : Etablir la cartographie du bénévolat (avec comme indicateurs possibles le nombre de bénévoles et le temps consacré au bénévolat)
- **Objectif 3** : Améliorer la qualité du cadre de vie et d'intervention en tenant compte de l'environnement.
- **Action** : Mise en place de visioconférences.
- **Objectif 4** : Favoriser les synergies entre les services du siège et les besoins de l'établissement.
- **Action** : Revoir la politique d'achats.

4EME ORIENTATION : POURSUIVRE L'EVOLUTION DE LA FONDATION

- **Objectif 1** : Définir une stratégie prospective de développement coopératif et restructurant.
- **Action** : Se faire connaître sur les territoires (CD,ARS...) comme acteur incontournable de l'action sociale.
- **Objectif 2** : Adapter l'offre sociale, médico-sociale, sanitaire et socioculturelle aux besoins des populations et des territoires.
- **Action** : **Pas d'action / prématuré / projet de la Fondation en cours.**
- **Objectif 3** : Oser l'expérimentation et l'innovation.
- **Action** : Adapter les services du Siège aux appels à projet en lien avec les établissements.
- **Objectif 4** : Consolider et diversifier les sources des financements.
- **Action** : Répertorier les potentiels des partenaires.

4.2. Orientations du secteur inclusion

A son niveau, le secteur inclusion a également mis en place des orientations à partir des orientations nationales que chaque établissement du secteur doit s'approprier et mettre en œuvre au niveau local.

- 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, et en passe d'être revu courant 2019, 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 est ouverte tous les jours de la semaine, et un dimanche sur deux, en alternance avec l'ESI Saint Martin.

La structure propose aux personnes accueillies diverses prestations (cafétéria, douches, laverie, activités, domiciliation...) ainsi que la possibilité de rencontrer différents professionnels, comme des travailleurs sociaux, une 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 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 pu être le cas, en de rares occasions toutefois, en 2018.

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. Mais il s'agit également de leur permettre de s'abriter des intempéries et des tumultes de la rue.

La diversité des publics, des demandes ou des besoins amène parfois à des difficultés de réponse adaptée que le personnel salarié ne détient pas, voire qui n'existe pas ou trop peu. Notamment face à la demande d'hébergement, de domiciliation administrative ou d'accompagnement spécifique pour des personnes en difficultés psychiques, la structure est confrontée à la saturation des dispositifs adaptés mais également à un manque de formation en la matière. C'est également le cas pour le manque criant de réponses et de réorientations à proposer aux familles qui, de plus en plus nombreuses, poussent la porte de l'ESI. De plus, parmi les personnes accueillies, un grand nombre de personnes migrantes, souvent en situation irrégulière, posent le problème des limites dans les réponses qui peuvent être apportées.

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, à faire émerger un besoin, voire une demande.

Tout ce travail ne peut se faire sans partenaires, tant les champs à recouvrir sont vastes et nécessitent la synergie de professionnels du secteur inclusion.

1.2. Concertation réalisée au niveau local

Les mouvements de remplacement de la cheffe de service, en congé maternité puis parental de janvier à fin septembre 2018, et ses remplacements successifs n'ont pas permis de véritablement développer des partenariats au niveau local.

Cependant, le partenariat a pu continuer et se pérenniser avec par exemple l'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP,) allié précieux dans la lecture et les modalités d'accompagnement des personnes précarisées en grande difficulté psychique.

Sur l'arrondissement, l'ESI Maison du Partage continue d'entretenir des liens réguliers avec la mairie (participation à des réunions sur la coordination des maraudes, conseil de quartier...), les autres partenaires de maraudes (notamment France Terre d'Asile), la Fédération des Acteurs de la Solidarité (ex-FNARS) mais également la direction sociale territoriale sur de l'échange de pratiques et la rencontre entre partenaires.

L'ESI est impliqué dans le développement de la dynamique des ESI puisqu'il participe de manière assidue aux réunions organisées par les responsables des ESI au moins 2 fois par an. Malheureusement, les contingences de l'année n'ont permis qu'une seule rencontre en 2018. La réunion thématique de cette année a porté sur les actions collectives et la gestion des flux de personnes se rendant sur les établissements. Cette rencontre a ainsi permis de poser les jalons d'une organisation collective de portes ouvertes et l'envie de confronter les pratiques en journées d'immersion entre ESI.

LES ACCUEILS DE JOUR DE PARIS OUVRENT LEURS PORTES AU GRAND PUBLIC

Communiqué de presse,
15 octobre 2018



Du lundi 15 octobre au samedi 20 octobre 2018, cinq ESI (Espace Solidarité Insertion) de Paris ouvrent encore plus leurs portes. Le but ? Sensibiliser le grand public à la réalité des centres d'accueil parisiens.

<p>CASP - Bonne Nouvelle, 9 rue Thorel, 75002 Paris, Métro 8 ou 9 Bonne Nouvelle</p>	<p>Fondation de l'Armée du Salut - ESI Maison du Partage 32 rue Bouret, 75019 Paris, Métro 7b Bolivar</p>
<p>Aurore - ESI Halte Femmes 16-18 Passage Raguinot, 75012 Paris, Métro 1 ou 14 Gare de Lyon</p>	<p>La Mie de Pain - ESI Arche d'Avenir 113 rue Regnault, 75013 Paris, Métro 7 ou T3a Porte d'Ivry</p>
<p>Fondation de l'Armée du Salut - ESI Saint Martin 31 boulevard Saint Martin, 75003 Paris, Métro 8 Strasbourg Saint Denis</p>	

LUNDI 15 OCTOBRE

Ces portes ouvertes débuteront le lundi 15 octobre dès 10h, au sein de l'**ESI Maison du Partage** dans le 19^e arrondissement. Plusieurs moments conviviaux seront organisés tout au long de la journée, en lien avec la spécificité du public, et les projets expérimentaux d'intervention de rue.

MERCREDI 17 OCTOBRE

A l'occasion de la journée mondiale du refus de la misère, le public pourra visiter l'**ESI Saint-Martin** situé dans le 3^{ème} arrondissement de Paris, à la même heure, pour discuter du projet lié à la Halte de nuit.

Les visiteurs pourront également se rendre à l'**ESI Halte Femmes** de 16h à 19h, pour un moment de partage et en profiter pour visiter la structure.

Enfin, l'**ESI Arche d'Avenir** sera quant à elle ouverte jusqu'à 20h. Dès l'ouverture, à 9h les visiteurs pourront préparer et partager un repas. Parallèlement, deux visites guidées sont prévues : à 10h et à 12h, ainsi que des visites supplémentaires : à 14h, 16h et 19h, des tours libres seront également possibles.

JEUDI 18 OCTOBRE

L'**ESI Bonne Nouvelle** accueillera les curieux le jeudi 18 octobre avec une après-midi portes ouvertes à partir de 13h30 jusqu'à 17h, autour d'une exposition de toiles réalisées par les enfants de l'atelier peinture.

SAMEDI 20 OCTOBRE

C'est l'**ESI Arche d'Avenir** qui clôturera cette belle semaine de découvertes. Le centre sera ouvert toute la journée pour les visites.

A PROPOS

Les ESI (Espaces Solidarité Insertion) sont des lieux d'accueil de jour pour les personnes en situation de précarité et de très grande exclusion. À Paris, **16 accueils** de jour sont labellisés ESI. Certains sont spécialisés dans l'accueil et l'accompagnement des femmes ou des familles à la rue. Ils sont gérés par des associations (Aurore, Aux Captifs la libération, Centre d'action sociale protestant (CASP), Emmaüs solidarité, Fondation Armée du salut, Halte aux femmes battues, La Mie de Pain), le Samusocial de Paris, et le Centre d'action sociale de la Ville de Paris. Chaque structure est composé d'une équipe de salariés et de bénévoles.

Contact presse : archedavenirs@miedepain.asso.fr

01 44 06 96 88

Ainsi, les journées portes ouvertes de mi octobre ont pu permettre aux riverains s'interrogeant sur nos missions et le travail accompli auprès du public accueilli, de casser certaines représentations.

Enfin, fin 2018, un partenariat s'est développé avec la bagagerie du Canal, bagagerie nouvellement installée dans le 19^e arrondissement. A ce titre, plusieurs réunions de concertation et d'aide au montage du projet ont été organisées, réunions auxquelles l'équipe de Maison du partage a été très présente.

Ces rencontres, réajustements et nécessaires (re) connaissances de nos différentes modalités de travail ont forcément impacté la réalisation du projet.

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 lien et d'établir une relation avec des personnes sans domicile qui fréquentent le lieu. Ainsi, l'entrée par les prestations proposées peut être l'occasion de soutenir les personnes dans leurs difficultés quotidiennes. Le média de ces mêmes prestations (café, laverie, douche etc.) peut également constituer une autre porte d'entrée à l'établissement permettant de mettre en place une dynamique nouvelle d'insertion.

Le 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 sur la période 2016-2021. Cette démarche a associé salariés et personnes accueillies pour en extraire un document au plus près des besoins du public et du terrain.

Dans le même temps, dans l'esprit du projet social de mutualisation des ESI Saint-Martin et Maison du Partage, le rapprochement des équipes s'est poursuivi au long de l'année. En effet, ces liens se sont perpétrés au travers le maintien de réunions mensuelles regroupant les travailleurs sociaux des deux ESI, l'organisation conjointe d'activités (Bougeons ensemble, Fête inter-établissements...) et la participation à des réunions institutionnelles portant sur la poursuite de l'écriture du projet social, ainsi que la réunion de bilan annuel des ESI.

Ces temps de réunion sont essentiels pour se poser et réfléchir, tant sur sa pratique, que pour se projeter. Ainsi, les réunions mensuelles programmées le mardi après-midi permettent de travailler sur le projet d'établissement et de tenter de résoudre les difficultés :

- **Une réunion inter-services** qui permet de réunir l'ensemble de l'équipe et de revoir l'organisation et le bon fonctionnement de la structure (procédures à modifier,

précisions à apporter régulièrement sur le sens des prestations, améliorer la qualité de l'accueil des personnes accueillies...)

- **Une réunion de supervision** avec un prestataire extérieur, pour permettre à tous les salariés hors présence des cadres de comprendre les enjeux et la spécificité de l'accueil inconditionnel et/ou de travailler autour de thèmes apportés par l'équipe. Ce temps favorise la remise en question des pratiques professionnelles et permet de les adapter aux besoins spécifiques des personnes accueillies.

Une première stabilisation du pôle social au 1^{er} trimestre 2018 a tout de même permis la mise en place de la formalisation de son articulation avec le pôle domiciliation. Ceci, dans un souci de répondre au mieux et de s'assurer d'une veille sociale vis-à-vis des grands exclus ne venant jamais sur le collectif. Ainsi, quelques évaluations de personnes très isolées et en besoin de soutien et/ou d'orientation ont ainsi pu être réalisées. D'autres personnes, détenant des ressources et stabilisées du point de vue de leur situation, ont été également invitées à se projeter sur d'autres alternatives afin de laisser la place aux personnes en grand besoin d'une adresse pour refaire des papiers d'identité, établir une protection sociale, instruire une demande juridique, ouvrir un compte bancaire etc.

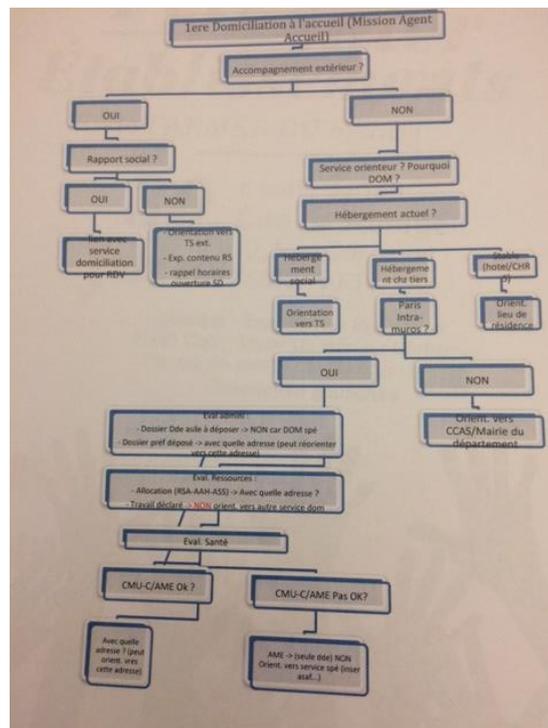


Schéma d'orientation vers le pôle social/ service domiciliation

Enfin, un partenariat renforcé avec l'équipe mobile psychiatrie précarité (EMPP) a pu permettre de mettre en place des interventions de rue, mise en œuvre concrète du projet global des ESI à développer une maraude interne. Cette dynamique a notamment permis de formaliser une organisation dans le cadre de la réponse à l'appel à projet de la RATP. Bien que non retenu, ce travail servira de guide pour le projet global de maraude des ESI.

L'année 2018 a également marqué un apaisement général en interne et ce, en dépit de la configuration des locaux, dont la verticalité n'appelle pas forcément à la fluidification de la communication entre les pôles et à la mise en œuvre du projet de Maison du Partage.

Cette dynamique et ces envies de projets, de prendre le temps de réfléchir, échanger et repenser ses pratiques fait souvent face à l'écueil des difficultés rencontrées sur le terrain, qu'elles soient conjoncturelles ou structurelles.

1.3.2. Difficultés

Une des premières difficultés résulte de la vétusté des installations, non adaptées à une utilisation professionnelle et au flux de personnes passant chaque jour le pas de la porte de Maison du Partage.

Une difficulté récurrente de l'organisation du travail résulte du nombre 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, ni 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 et à un protocole d'accueil de ces soutiens ponctuels.

Ceci n'a pas empêché la Maison du Partage d'assurer ses missions de mise à l'abri, notamment pendant le plan grand froid en assurant des ouvertures en journée continue, ou au plus fort du plan canicule.

Mais le recrutement du 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. Le départ de la coordinatrice pour raisons personnelles fin mars 2018, puis celui d'une des éducatrices en juin ont fortement impacté une dynamique qui s'était pourtant bien amorcée. Le mois de juillet a vu la fin du contrat en CDD d'une éducatrice, qui a pu être remplacée pendant quelques mois par une collègue intérimaire. De septembre à mi-octobre, un seul éducateur a dû assurer une permanence sociale sur Maison du Partage. Un deuxième éducateur est enfin arrivé mi octobre, permettant ainsi de reprendre la formalisation et l'organisation du pôle social, et l'articulation entre le pôle social et le pôle domiciliation.

Le travail autour des indicateurs n'a pu se poursuivre faute de discontinuité due aux mouvements salariaux. Il reprendra en 2019.

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'infirmier** : On y retrouve les sanitaires, les douches et un petit cabinet médical.
- **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 en premier lieu. C'est également à ce niveau que se situe l'espace cafétéria où sont proposées des boissons chaudes et une collation à l'ouverture du matin.
- **Le pôle « domiciliation »** : il se situe au 1er étage et se compose de deux espaces. L'un, dédié à la distribution du courrier, se compose d'une salle d'attente et d'un local dans lequel sont gérées 1200 boîtes aux lettres. A côté de cet espace se trouve le service administratif de la domiciliation avec un bureau pour les entretiens, ainsi que quelques placards permettant l'organisation d'un vestiaire sommaire.
- **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 est 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 cheffe de service. Le local des délégués du personnel est également 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. Ils sont acteurs à part entière dans le repérage de personnes en situation de grande vulnérabilité (hygiène, faim).
- **Les agents d'accueil**, chargés de recevoir, d'orienter et de répondre aux premières demandes des accueillis et alliés des agents de service et des travailleurs sociaux dans le repérage de personnes accueillies en grande souffrance.
- **Les travailleurs sociaux** accompagnent les accueillis vers l'accès aux droits communs, participent au repérage des situations de personnes en grande vulnérabilité et y répondent, au rythme de la personne et selon son souhait, ses capacités, et là où elle en est de son histoire. Ils font média entre le SIAO et les personnes en recherche d'hébergement et s'interrogent, à l'instar de leurs collègues, sur la frontière entre protection/ respect du libre arbitre / nécessité de protection.
- **Le service de domiciliation**, qui assure une adresse administrative, initiatrice de la mise en place de droits civiques et sociaux. Ce service est composé d'un agent affecté à la distribution du courrier et d'un agent de domiciliation réalisant les premières domiciliations, renouvellements, radiations, avec un double agrément droit commun – AME. Ce service est composé du courrier et de l'administratif de la domiciliation (ouverture de domiciliation, radiation...).

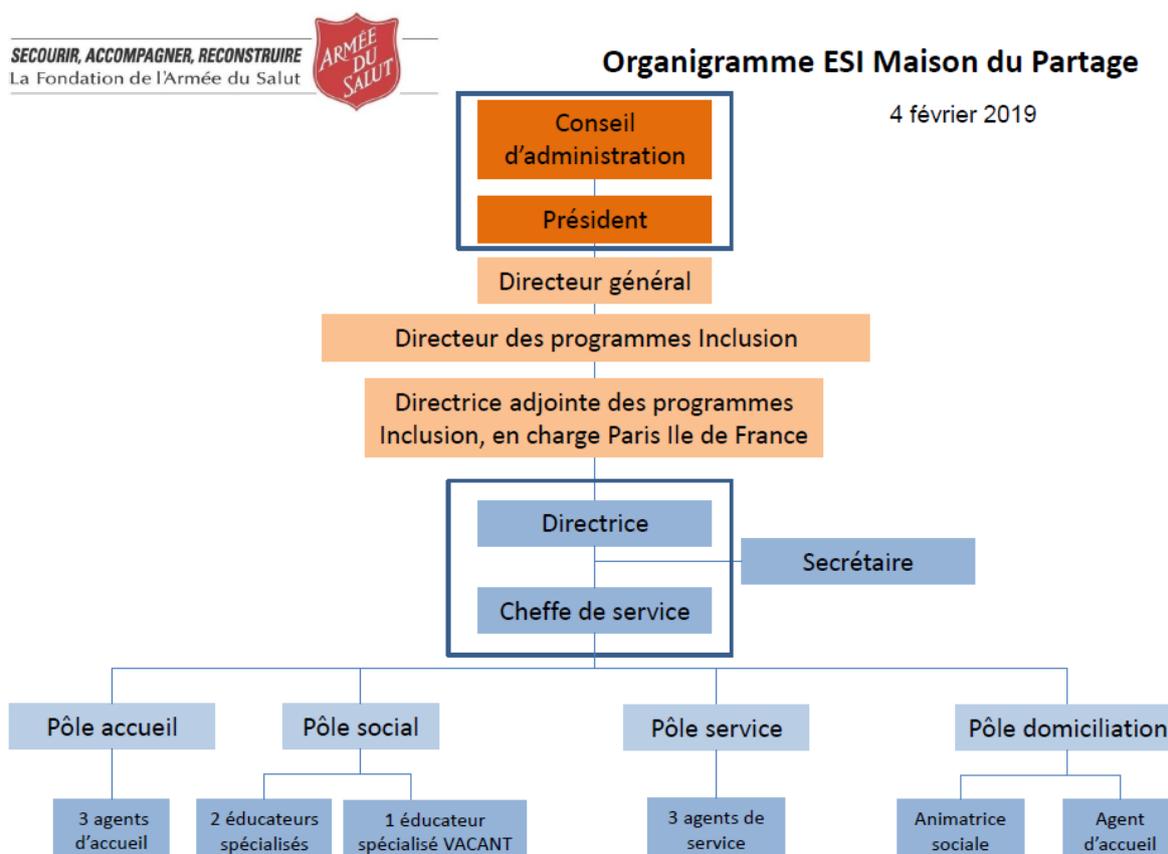
L'ensemble des professionnels de l'ESI assure également une mission de transversalité pour permettre une prise en charge la plus globale et complémentaire possible parmi l'ensemble des prestations qui sont proposées par l'ESI.

Une cheffe de service encadre cette équipe sous l'autorité de la directrice.

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 (une infirmière et, depuis fin 2018, un professeur de français) renforcent le dispositif et l'action des salariés

2.2.1 Organigramme



2.2.2 Nombre d'ETP : salariés, fonctions et qualifications

Les effectifs en ETP au 31 décembre 2018

Fonctions	Nombre salariés	CDI en ETP	CDD en ETP
Directrice*	1	1	
Cheffe de service	1	1	
Secrétariat**	2	1	1
Stagiaire	1		1

Travailleurs sociaux	2	2	
Animatrice	1	0.5	
Agents d'accueil	5	3	1.74
Agents de service	4	1.74	1.48
Total	17	10.24	5.22

*La directrice, la cheffe 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 %

Personnels en CDI : 66 %
Personnels en CDD (dont CAE) : 34 % (24 % CDD remplacement et 10 % CUI-CAE)

L'équipe de travailleurs sociaux est composée de deux éducateurs spécialisés, et d'un poste d'éducateur spécialisé actuellement vacant. 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 ».

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 dont un est vacant actuellement.

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**
- **Une professeure de français** propose des cours le mercredi de 11h30 à 13h00.

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. Elle permet également l'interface avec le réseau de santé parisien (PASS, hôpitaux spécialisés). Le travail en étroite collaboration avec l'ensemble des salariés équilibre la gestion de ces prestations. Sa connaissance des personnes fréquentant depuis plusieurs années l'ESI en font une interlocutrice à part entière dans la détection de l'éventuelle dégradation de leur état de santé, physique comme psychique.

La professeure de français débute son intervention depuis décembre 2018. Très attirée par l'échange avec notamment le public migrant, elle favorise le lien via la transmission.

Le bénévole est un membre à part entière de l'équipe, qui intervient dans une spécialité qu'il maîtrise de manière professionnelle. 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 maîtrisent.

Une des dynamiques de la Maison du Partage réside également dans le partage de ses savoirs et compétences avec des futurs professionnels en formation.

2.2.4 Accueil des stagiaires

Cette année l'équipe a accueilli 2 stagiaires :

- Educatrice spécialisée : 1 stagiaire de 2^e année, axant son projet sur les maraudes.
- Etudiante infirmière : 1

Maison du Partage accueille des stagiaires tout au long de l'année. Leur présence est un soutien supplémentaire dans l'attention portée à l'accueil du public. Leur intégration se fait d'autant plus naturellement qu'ils prennent pleinement part à l'accueil et à la réflexion. Leurs valeurs et la formation qu'ils suivent les rendent disponibles auprès du public et l'expérience qu'ils acquièrent les conduisent à des critiques pertinentes de l'action conduite.

La législation qui impose la gratification des stages de plus de deux mois d'étudiants non salariés est un frein à la capacité d'accueil, impactant d'autant la contribution de la Maison du Partage à la formation des professionnels. Mais les accueillir en stage peut permettre d'ouvrir une orientation vers le secteur de la veille sociale une fois leur diplôme obtenu.

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.

2.2.5 Absences du personnel

Absences	2016 en jours	2017 en jours	2018 en jours
Maladie	576	807	765
Accidents du travail	7	0	66
Congés exceptionnels	3	0	4
Maternité/paternité	78	91	111
Congé parental	0	0	31
TOTAL	664	898	977

Le nombre d'absences est plutôt stable, notamment au niveau des arrêts maladie et accidents du travail. 2 salariés concentrent la plupart des jours d'absence, nécessitant de faire appel à des intérimaires pour permettre à la structure d'assurer la continuité de service.

2.2.6 Plan de formation

Dans le cadre du plan de formation, les salariés ont pu bénéficier d'une formation collective sur la prévention et la gestion des conflits, le maniement des extincteurs ainsi que les procédures d'évacuation.

A titre individuel, un salarié a suivi une formation de CQP-APS, un autre poursuit sa mise à niveau HOB0 et la secrétaire a pu bénéficier d'un CIF pour intégrer une formation d'assistante comptable. La cheffe de service a pu bénéficier à son retour de congé maternité de la fin de la formation co-développement.

L'année 2018 a également vu l'organisation de journées d'accueil des nouveaux salariés au Siège de la Fondation, dont 2 salariés de la Maison du partage ont pu bénéficier.

Enfin, des formations gratuites ou organisées par des associations partenaires ont permis à certains salariés de suivre des formations sur l'éthique, la veille sociale, les dispositifs d'accompagnement à la sortie de rue, la participation des personnes accueillies...

Le plan de formation reste restreint en termes financiers, ce qui limite l'accès des salariés aux formations. Cependant, les temps de travail autour du projet social, les échanges avec les partenaires ainsi que les réunions de travail dans leur globalité concourent à la montée en compétence des salariés.

2.2.7 Réunions de travail des salariés

Les différents types de réunions qui se sont tenues en 2018 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 le cahier des charges des ESI et leur projet social.

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	Cheffe de service	Travail sur les modalités d'action sociale : lien partenaires, enjeux de posture, travail d'analyse distancée 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	Cheffe 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 + cheffe de service + partenaires éventuels + personne accueillie concernée	travailleur social référent / cheffe de service	Regard pluridisciplinaire autour des actions déployées avec et envers une personne accueillie. Ceci pour permettre de définir le « qui fait quoi » ou de croiser les regards en vue d'apporter des pistes de « résolution » en terme d'accompagnement. Permet également de redéfinir avec la personne, présente en fin de synthèse, sa demande/son souhait voire expliciter les possibilités et limites de chaque service.
Point quotidien (débrieings)	Agents de service, agents d'accueil, de domiciliation, travailleurs sociaux et coordinatrice	Cheffe de service	Point sur les activités de la journée, ressentis, articulation d'équipe
Point mensuel	Agents de service, agents d'accueil	Cheffe de service	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 (aucune réalisée en 2018)	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)

Ces temps de réunion, quoique peu nombreux, sont essentiels pour organiser le travail au quotidien et permettre à chaque service de réfléchir au sens de son intervention. La mise en place des procédures résulte des réunions où sont décidées en équipe les priorités d'action. Toutefois, ces temps induisent une fermeture de l'ESI au détriment de l'accueil des personnes accueillies.

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. L'accueil réservé au seul public accompagné par le recueil social de la RATP, initialement organisé le jeudi, a cessé d'engendrer une fermeture au détriment des personnes accueillies à partir de mars 2018. Cela n'a à priori, pas engendré de perturbation majeure au niveau du recueil social de la RATP.

2.3.2 Participation au dispositif hivernal 2018 et fermetures annuelles

L'ESI Maison du Partage n'a pas participé au dispositif hivernal 2018. Des amplitudes horaires plus larges ont cependant été aménagées lorsque de nécessaire.

2.4 Règles générales de fonctionnement

2.4.1 Règlement de fonctionnement à destination des usagers



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

Ce règlement est affiché à l'entrée et à différents endroits dans l'établissement. 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 mais n'a malheureusement pas encore pu aboutir.

Les salariés se doivent également de respecter un règlement de leur cadre de travail.

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 pré-évaluation par les agents d'accueil qui répondent aux demandes de première nécessité puis, si nécessaire, orientent vers les travailleurs sociaux et/ou vers des partenaires extérieurs. Du lundi au vendredi, de 9h00 à 13h00 et de 14h00 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. Boissons chaudes à discrétion. Du lundi au dimanche, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00.
Douches	40 kits hygiène (savon, shampoing, mousse à raser, rasoir, brosse à dent avec dentifrice) et 25 douches par jour pour les personnes les plus vulnérables Lundi, mardi, mercredi et vendredi matin + après midi en fonction de la vulnérabilité
Laverie	2 Machines à laver et 2 séchoirs. 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 13h00 et de 14h00 à 17h00.
Assurance Maladie	Le jeudi de 9h00 à 17h00
Conseiller juridique	Le lundi de 9h30 à 12h30
Cours de français	Le mercredi, de 11h30 à 13h00
Infirmierie	Le mercredi de 14h à 16h30
Domiciliation	Du mardi au jeudi de 9h30 à 13h00 et de 14h00 à 16h30

III. Evolution et bilan de l'activité de l'ESI en 2018

1. Objectifs fixés pour l'année 2018

L'objectif principal pour l'année 2018 était la poursuite de la mise en œuvre de fiches actions du projet d'établissement ainsi que la poursuite du travail autour du projet social de mutualisation des ESI

2. Eléments quantitatifs et qualitatifs d'activité par thème

2.1. Population accueillie

2.1.1. Typologie des publics

Le public accueilli à la Maison du Partage est certes varié, mais il partage un certain épuisement physique, voire moral, lié à des conditions de vie précaire et à une recherche permanente pour assurer leur quotidien, soit manger, se doucher, trouver où dormir etc.

L'accueil est inconditionnel pour tout majeur en situation de grande exclusion, qu'il soit homme ou femme. Cependant, une très forte présence d'hommes d'une moyenne d'âge de 35-40 ans sur le collectif ne favorise pas la « sédentarisation » de femmes qui, peut-être, ne se sentent pas à l'aise et en confiance. Ceci ne s'applique pas au service domiciliation, dont l'entrée est indépendante du collectif et qui voit passer, chaque jour d'ouverture, hommes, femmes, voire familles en proportions plutôt égales.

Qu'ils soient hébergés chez un tiers dans des conditions précaires, ou en situation d'errance, nombre de personnes accueillies viennent chercher à la Maison du Partage un lieu où se doucher, recharger son portable, laver son linge, voire se (re)poser. D'autres viennent pour « occuper » leurs journées d'attente. Enfin, quelques personnes accueillies se sont arrogées comme un « droit de préemption » sur les locaux, venant pour y jouer, faisant fi du règlement, du cadre et des autres, qu'ils soient salariés ou accueillis.

Le melting pot de communautés fréquentant l'ESI est un facteur d'attention au quotidien. Il faut à la fois pouvoir ménager un périmètre individuel à chacun, mais aussi veiller à l'équilibre collectif dans le partage de l'accès aux prestations. C'est ainsi que, face à la constante bataille matinale, avant même l'ouverture de l'ESI, pour l'accès aux douches que l'équipe a fini par adopter un système de rendez-vous donnés le jour pour le lendemain ayant permis de grandement pacifier les ouvertures, et la cohabitation de chacun.

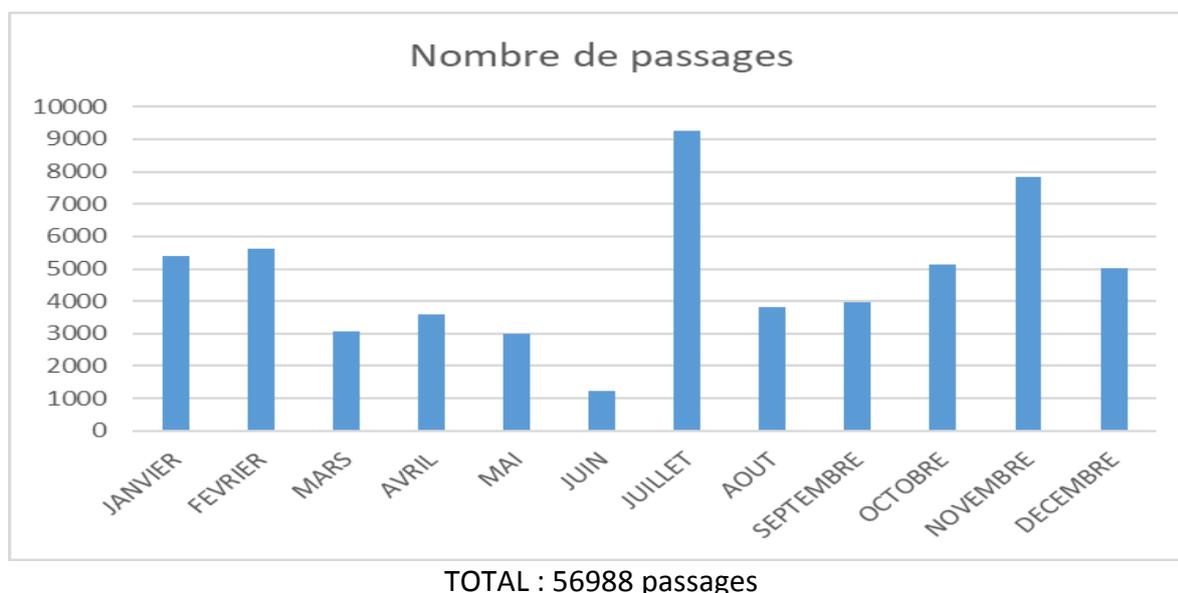
A ceci s'ajoute un public dit « en attente ». En attente de leur régularisation administrative, en attente de partir vers un autre avenir. En attente, à l'abri du regard des contrôles de police et de l'épée de Damoclès d'une OQTF. Cette irrégularité sur le territoire français ne leur permet pas de se projeter dans des démarches d'insertion, rendant complexe toute projection.

Autre source d'attention et, parfois de tensions et/ou conflits, certaines personnes fréquentant le collectif manifestent des troubles d'ordre psychique, nécessitant une prise en

charge plus spécifique, concertée et adaptée. Les troubles, plus ou moins, aigus, font alors l'objet d'une attention particulière des salariés, que ce soit l'agent de service, le travailleur social en passant par l'agent d'accueil et/ou de domiciliation. Ceci, en faveur de la sécurité de la personne concernée comme pour toute autre personne de l'ESI, salarié ou accueilli. Que ces troubles soient liés à une consommation de toxiques et/ou à des modes de vie extrêmement précaires, c'est d'autant plus là que se fait sentir le besoin accru du partenariat avec les équipes de liaison, ELP ou EMPP, qui apportent leur regard, leur analyse et leur expertise en les adaptant aux fonctions et missions des salariés avec lesquels ils communiquent.

Enfin, le « bouche-à-oreille » amène également un public en demande de domiciliation. Celui-ci se distingue des personnes accueillies précédemment citées en ce sens qu'elles n'ont pas l'habitude de côtoyer les dispositifs de veille sociale, et ne se réfèrent pas aux travailleurs sociaux. Pour beaucoup, il s'agit de familles ou de personnes victimes de la crise économique, de la paupérisation et de la perte et/ou absence de solution de logement.

2.1.2. Passages



L'ESI Maison du Partage a enregistré 56988 passages au cours de l'année 2018, soit 7786 passages de plus qu'en 2017 et une moyenne de 4750 passages par mois.

Ceci fait écho à une baisse de fréquentations globalement enregistrée sur l'ensemble des ESI, avec des passages enregistrés de l'ordre de 32579 à 47831 passages, selon les chiffres présentés par le comité tripartite. Cependant, 5 ESI, dont la Maison du Partage, comptabilisent 50% des passages, entre 45000 et 55000 passages annuels..

Pour le premier semestre 2018, les chiffres sont sensiblement les mêmes que pour 2017. Cela change avec, dès le mois de mai, avec une baisse importante notée sur les deux ESI, surtout les après-midi avec une nouvelle organisation au niveau des rendez vous douche (qui se font désormais d'un jour sur l'autre), un mois de juin particulièrement calme en terme de passages, et une hausse en flèche de fréquentation au mois de juillet et dans les mois qui

ont suivi. En effet, les installations de camps de migrants ainsi que la fin du Ramadan marquent le retour d'une affluence à Maison du Partage.

Pour rappel, ces passages sont comptabilisés entre 9 et 10h30, sur la base du premier ticket remis à chaque personne passant le pas de la porte pour prendre une boisson chaude.

2.2. Accueil

2.2.1. Organisation de l'accueil et évolutions

Les agents d'accueil ont une fonction centrale au sein de l'ESI, en ce sens qu'ils sont les premiers interlocuteurs de chaque personne franchissant le seuil de la porte.

Accueil, information, orientation en interne ou à l'externe, les agents d'accueil acquièrent une connaissance aigüe des personnes accueillies fréquentant régulièrement – voire quotidiennement- le collectif.

Les agents d'accueil font **médiation**, travaillent en binôme avec les agents de service sur les inscriptions pour les prestations (douches, laverie), sont les intermédiaires entre partenaires, bénévoles et personnes accueillies. Ils sont aussi en charge de la **régulation** des allers et venues dans les étages, même si cette mission peut être rendue plus complexe de par l'accès direct aux étages se faisant les jours d'ouverture du service courrier-domiciliation.

Ils ont également une fonction administrative : réponses au téléphone, statistiques, mais aussi de pré-évaluation des demandes du public. De par la relation particulière qu'ils peuvent entretenir sur le collectif avec certaines personnes accueillies, les agents d'accueil peuvent être amenés à les soutenir davantage en les **accompagnant physiquement** pour certaines démarches concertées au préalable.

L'équipe d'accueil essaie d'**animer** certains ateliers (jeux, cinéma, musculation...) ou de participer à des actions (Bougeons ensemble, ateliers) 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, en lien avec les travailleurs sociaux et de mieux connaître les personnes accueillies. Cela permet de travailler sur le maintien d'un lien adapté aux problématiques et/ou pathologies connues ou repérées.

Au-delà de la capacité à recevoir le public dans les meilleures conditions, 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.

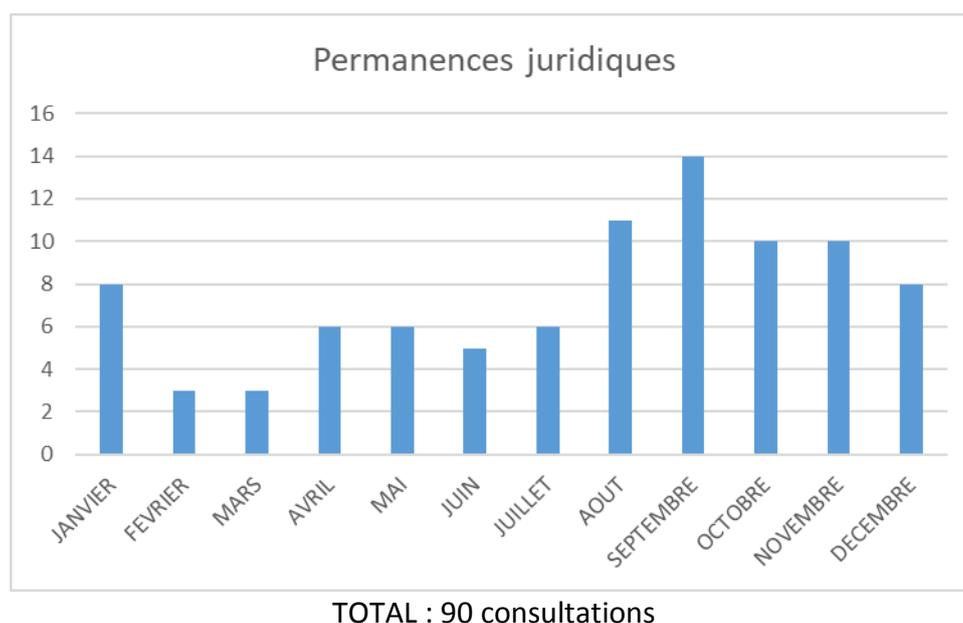
Les partenaires principaux auxquels ils s'adressent sont les autres ESI pour des besoins de consignes, laveries, vestiaires, domiciliation, les dispositifs d'aide alimentaire, les

orientations vers les points d'accès aux droits, le PIMMS, les bains douches... En ce sens, le maintien et la recherche de partenariats adaptés est un point clef de la continuité de l'ESI.

2.2.2. Articulation de l'accueil avec les partenaires

L'accueil permet ainsi l'accès à diverses prestations, et aux spécialisations proposées par partenaires et bénévoles, dont un certain nombre intervient dans le cadre de permanences assurées au sein même de l'ESI. Il s'agit de représentants de la CPAM, d'une infirmière, d'une juriste ainsi que d'un professeur de français.

Juriste



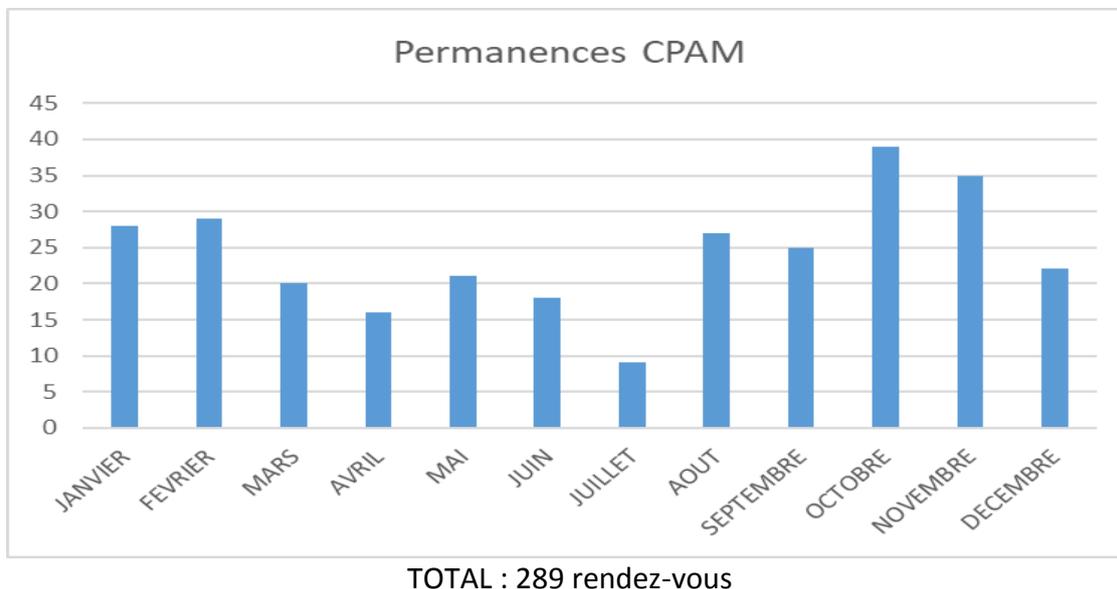
Bien qu'ayant changé en cours d'année 2018, la juriste de Droits d'Urgence a pu assurer une continuité de permanences chaque lundi matin au sein de l'ESI. Cependant, une baisse de l'ordre de 38 entretiens en moins par rapport à 2017 est à noter. Elle se concentre sur le premier semestre et est peut-être due au renouvellement du pôle social, principal prescripteur de RDV depuis 2018.

La permanence juridique complète l'accompagnement social, en permettant de répondre, soutenir, orienter sur des pistes de travail : régularisation administrative, droit au logement etc. sont autant de points nécessitant une connaissance exacte de la législation en vigueur.

Des orientations extérieures en matière de droit peuvent également être réalisées par les agents d'accueil : points d'accès aux droits, maisons de justice et du droit sont autant de partenaires non exhaustifs en matière d'accès/maintien de ses droits.

CPAM

Le salarié détaché de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie assure chaque jeudi une permanence d'accès à une couverture santé voire, occasionnellement, soutient des demandes d'aide financière auprès de la CPAM si tant est que la dette concerne la santé.

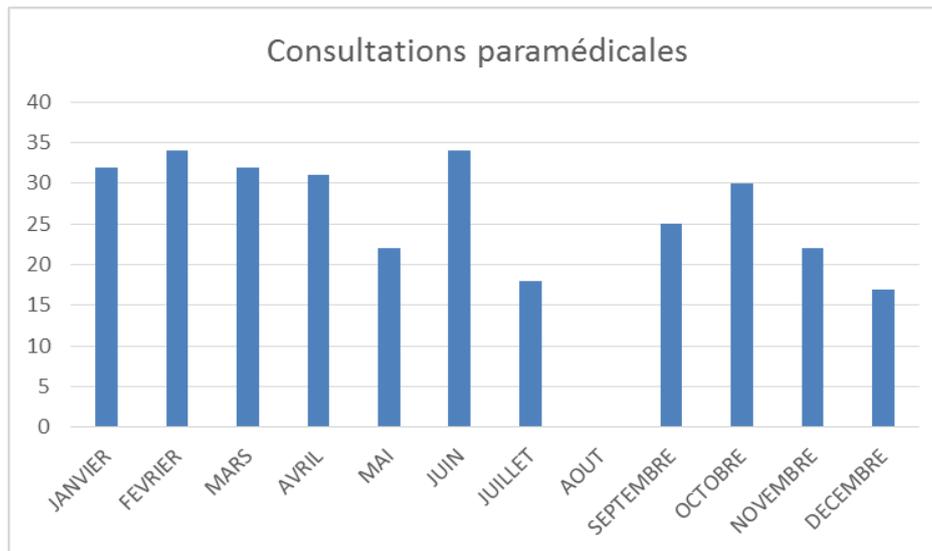


En 2018, les permanences CPAM accusent une baisse de près de 50% dans le nombre de rendez-vous assurés/honorés. Soit une baisse de 215 rendez-vous par rapport à l'année 2017. Cette baisse commence dès janvier et est d'autant plus flagrante en août, avec 27 rendez-vous assurés contre 63 en 2017. Cela peut s'expliquer notamment par le faible nombre de personnes accompagnées sur l'ESI (pôle social fragile) et sur l'orientation de personnes se présentant spontanément vers les permanences classiques de la CPAM.

Dans un souci de veille en matière de dispositifs, comme chaque année, l'agent de la CPAM et son responsables sont venus échanger autour de la question d'accès aux soins et de retour sur les statistiques des permanences CPAM.

Infirmière bénévole

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 : 297 consultations paramédicales

Cette rencontre de « bobologie » comme l'indique elle-même la bénévoles assurant cette prestation, est un point central dans le dépistage, le soin, l'orientation de problèmes de santé vers les dispositifs adaptés. Ces dispositifs peuvent être les PASS, Médecin du Monde, Médecins sans Frontière ou des urgences hospitalières spécialisées dans telle ou telle pathologie.

Cette permanence apporte en plus une connaissance de la grande précarité et de ses incidences globales (physique, psychique, sociale) sur la personne soignée. De plus, la proximité avec les agents d'accueil et les travailleurs sociaux permet de passer des relais très importants quant à la continuité de soins dans le respect du secret médical. Un lien peut également s'établir avec l'équipe EMPP qui intervient chaque mercredi au sein de l'ESI.

La connaissance de l'infirmière, fidèle à l'ESI depuis de nombreuses années, permet aux personnes accueillies de mieux la repérer et de lui faire confiance de sorte que les orientations (via courrier circonstancié) peut se faire plus aisément.

Les pathologies traitées sont le plus souvent dermatologiques, dentaires, psychiques, ainsi que des plaies plus « usuelles » (traumatismes, coupures, foulures, fractures etc.).

Les infirmières du Samu Social

Très sollicitées par les structures de tout Paris, elles permettent, par téléphone, de faire une première pré-évaluation et de, si nécessaire, se renseigner sur les contacts à nouer, la façon d'aborder une personne en refus de soin et/ou en besoin de soins quotidiens la question justement du prendre soin de soi. Elles peuvent également se déplacer pour évaluer d'un besoin et accompagner physiquement des personnes en situation de rue afin de les relier à une structure dédiée à leur accompagnement et/ou à leur inscription auprès de prestations répondant à leurs besoins.

La PASS Ophtalmologique de la Fondation Rothschild

La convention, conclue en 2015, continue à vivre au travers les orientations via la fiche de liaison à disposition des agents d'accueil comme des travailleurs sociaux.

Les souffrances n'étant pas que physiques, la nécessité d'interlocuteurs en matière de souffrance psychique est, de manière particulièrement aigüe,

EMPP : Equipe Mobile Psychiatrie Précarité

Après avoir renoué un partenariat fin 2015 avec cette équipe dédiée à la grande précarité et à l'errance, la Maison du Partage a souhaité bénéficier de leur expérience et expertise en matière d'approche des personnes en situation de rue. Ainsi, des « sorties de rue » conjointes entre un travailleur social de l'EMPP et un travailleur social de la MDP ont permis de continuer à construire le projet de maraude interne.

L'EMPP participe, concomitamment à la présence d'ELP, à des réunions mensuelles avec les travailleurs sociaux de Maison du Partage.

ELP : Equipe de Liaison Psychiatrique

Souffrance psychique générée ou accompagnée d'une addiction (alcool, jeu, drogue etc.) Regard, soutien, rappel de nécessité de cadre (légal, médical, éducatif) allié précieux dans le repérage de pathologies et de conduites à adopter. Un mardi sur deux, tour à tour un médecin psychiatre accompagné d'un travailleur social ou d'un infirmier accomplit des temps de présence sur le collectif, voire rencontre des personnes accueillies signalées par un membre de l'équipe. L'équipe d'ELP est intermédiaire avec les lieux de soin spécialisés, voire les accueils de jour plus spécifiques en matière de consommation de substances.

Autre façon de soulager le poids et la souffrance, de manière plus prosaïque, mais tout autant nécessaire, la question de la bagagerie.

Bagagerie du 20^e, Bagagerie du canal

La convention mettait à disposition de la Maison du Partage 3 casiers sur évaluation et orientation d'un travailleur social. Les changements et le temps nécessaire à l'appropriation par le nouveau pôle social de son environnement et de ses outils ont, du moins en début d'année, un peu laissé en désuétude ces outils qui ont bien vite été réinvestis.

Ces lieux où poser ses bagages, sont utilisés comme média d'établissement d'un lien avec une personne accueillie sans demande mais que l'on sent et voit très précarisée. Ces consignes sont un moyen de souffler pour des personnes transportant quotidiennement leur vie sur les épaules, et enfin de répondre à un besoin temporairement, afin de permettre d'initier des modalités de réponses plus pérennes aux personnes sans abri.

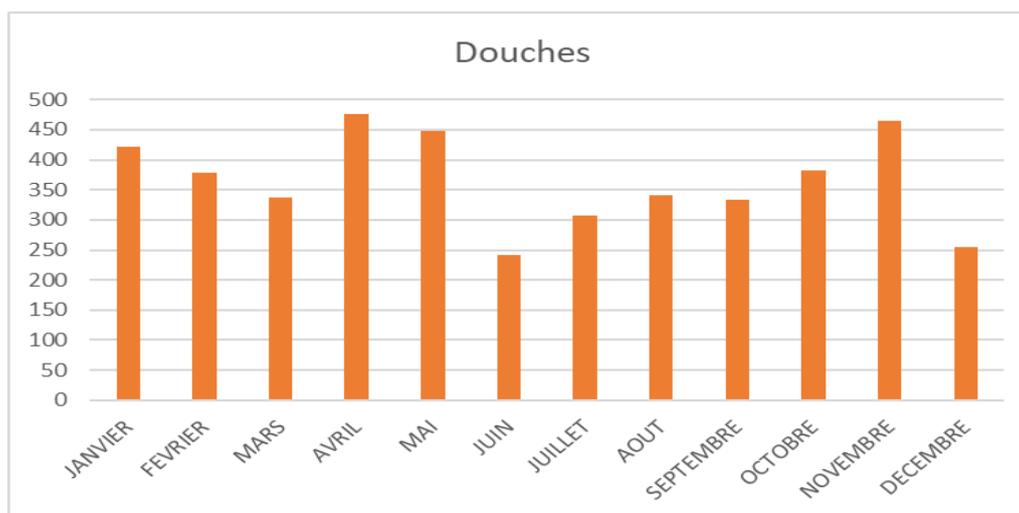
Fin 2018 s'esquisse un partenariat sur le territoire avec la Bagagerie du Canal, mettant à disposition 3 casiers en faveur de la Maison du Partage.

L'équipe réfléchit également aux modalités de mise en œuvre et d'installation sur l'espace urbain de casiers solidaires tels que développés sur Montreuil, Rouen et au Portugal.

2.3. Prestations

2.3.1. Prestations à caractère sanitaire

L'accès aux douches



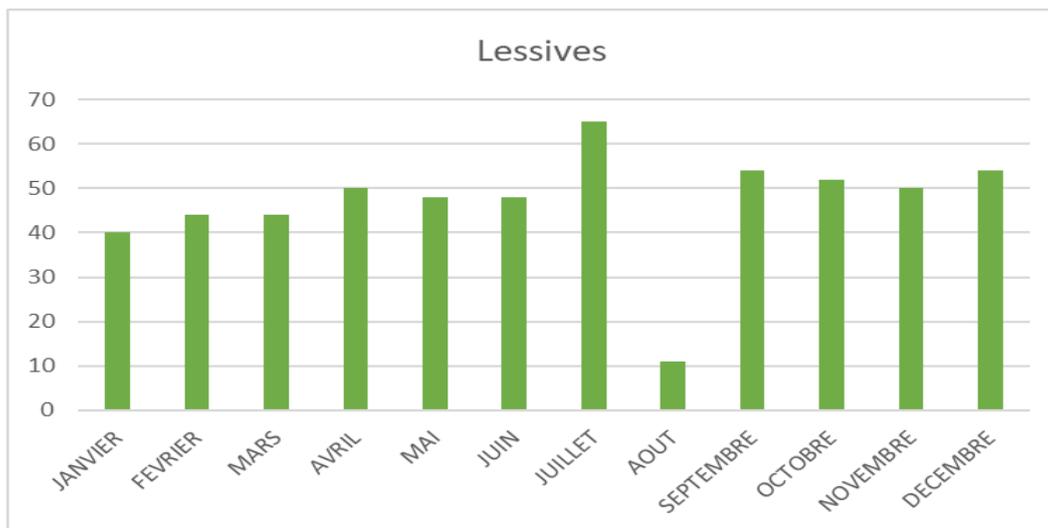
Total : 4384 douches

Soit 365 douches par mois, soit 16 douches par semaine (contre 21 douches en 2018). On note en effet en 2018, 818 douches en moins. Ainsi, moins de douches ont été enregistrées en mars, et moitié moins en juin, ce qui corrobore les chiffres montrant une décreue du nombre de passages sur cette même période.

Cet état de fait est peut-être lié au système de RDV instauré à la mi année pour pacifier les ouvertures rendues compliquées par la demande humanitaire d'accès à un point d'eau et à une recharge de téléphone. Les RDV se sont ainsi focalisés sur les personnes les plus en besoin, passant de matinées allant parfois jusque 30 douches à 14/15 douches sur RDV et quelques unes, à la marge, en après-midi. Il est peut-être également le pendant de la possibilité d'orientation vers les bains douches municipaux, dont les horaires ont été étendus. Ce travail de réorganisation a ainsi permis de se concentrer sur les plus vulnérables, auxquels un accès à la douche en après-midi a pu être proposé.

Le budget participatif a permis cette année encore de proposer des produits d'hygiène pour hommes, comme pour femmes, aux personnes auxquelles on ne pouvait notamment pas répondre favorablement à la demande d'accès aux douches une fois cette prestation saturée. Son adaptabilité aux modes de vie des personnes en situation de rue, qui ne peuvent se permettre de transporter des éléments trop lourds, est en cours de réflexion.

Laverie



Total : 560 lessives

On enregistre en 2018 une petite baisse du nombre de lessives assurées (74 lessives en moins par rapport à 2017). Cependant, la prestation « lessives » reste extrêmement demandée, mais est également étroitement liée à la maintenance des machines. Cette baisse est aussi peut-être due aux modalités de fonctionnement de cette prestation pour laquelle les inscriptions courent sur 15 jours, soit une projection qui ne correspond pas aux besoins/ à l'urgence de la demande des personnes migrantes, présentes temporairement.

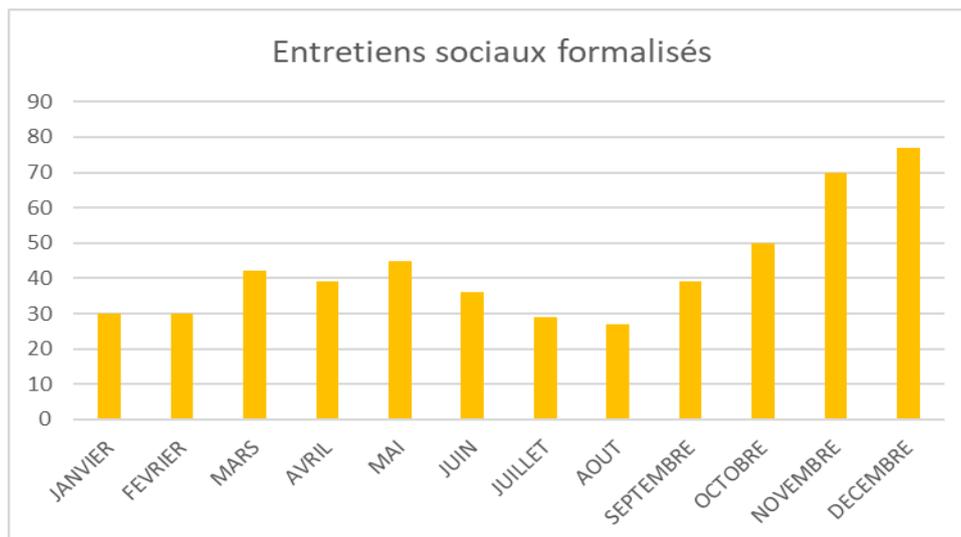
L'ensemble de ces supports d'aide aux personnes accueillies peuvent également servir à l'initiation / la reprise d'une démarche d'insertion via l'accompagnement social.

2.3.2. Prestations à caractère social

Le Pôle Social de l'ESI Maison du Partage se compose, fin 2018, de deux éducateurs. Le troisième poste reste non pourvu afin de permettre de le mobiliser pour des temps de présence thérapeutique.

Les stagiaires en formation éducateur spécialisé viennent, en fonction de leur temps de présence, apporter un éclairage sur le travail engagé, voire compléter la réflexion et/ou les projets sur lesquels l'équipe de Maison du Partage est engagée. C'est ainsi qu'une stagiaire 2^{ème} année en formation d'éducateur spécialisé a pu proposer son projet de maraude spécifique, « un ESI qui roule » et dont nous parlerons en 2019.

Les travailleurs sociaux sont extrêmement sollicités tout au long de la journée par les personnes accueillies mais aussi par leurs collègues, ce qui rend difficile la prise en compte dans le temps d'une relation sociale individuelle de qualité. Ces temps d'échange, programmés, en urgence ou informels ne peuvent quantitativement être retranscrits en terme de chiffres, mais représentent un temps non négligeable dans le travail du pôle social.



Total : 514 entretiens

Soit 1424 entretiens de moins que ceux enregistrés en 2017. Ceci est directement corrélé aux mouvements du pôle social ayant agité la Maison du Partage jusque fin 2018, et de la non complétude de l'outil par tous les intervenants ayant occupé les bureaux de travailleurs sociaux. De plus, un seul travailleur social a été présent sur l'ESI de septembre à mi-octobre.

La prise de poste du collègue arrivé mi octobre a nécessité un temps d'adaptation, tant avec l'équipe, le public, que les outils et modalités de travail au sein de l'ESI. Les chiffres de fin d'année (novembre décembre) montrent ainsi une appropriation de l'outil statistique et la stabilisation du pôle social). Une reprise du travail autour de la question des indicateurs est d'ores et déjà à l'ordre du jour de l'année 2019.

Ce travailleur social a ainsi souhaité retranscrire sa façon d'y incarner ses fonctions.

Depuis ma prise de poste en Octobre 2018, je peux distinguer quatre types d'intervention.

Présence sur le collectif- Aller vers

Je suis généralement présent sur le collectif au moment de l'ouverture, entre 9h et 9h30 et entre 14h et 14h30, mais aussi lorsque j'arrive à me dégager du temps libre. C'est un des aspects du travail qui me semble le plus important et qui permet de contribuer aux missions suivantes :

- Assurer une fonction de repère géographique et psychologique.
- Assurer une mission de veille sociale, d'identification et de repérage des besoins des personnes accueillies.
- Ecouter, informer, orienter (vers l'extérieur ou à la MDP)
- Aller vers, discuter, créer du lien avec les personnes accueillies.

Activités et convivialité

Les **moments de convivialité et les différentes activités proposées** permettent de renforcer ce travail de lien social. Cependant, certaines actions collectives restent difficiles à mettre en place [...]. **Je pense important de continuer à travailler autour de l'animation de l'ESI**, comme étant un lieu de vie, et d'essayer de **proposer des actions collectives variées**.

Le collectif est l'endroit propice pour discuter de manière informelle, **et créer un lien** avec certaines

personnes. C'est aussi le moment pour échanger des **informations importantes** avec les collègues agents d'accueil et agents de service. Cela permet parfois de repérer des personnes fortement désocialisées et **d'aller progressivement vers elles** pour leur proposer un accompagnement. Cependant, ce temps de présence est souvent embolisé par des demandes d'urgence.

Permanence sociale

Dans la mesure du possible, je garde des disponibilités chaque matin pour recevoir une personne identifiée sur le collectif qui a un besoin spécifique. Parfois je demande à une personne que l'équipe a préalablement repérée, si elle veut discuter de sa situation dans mon bureau. Le plus souvent, ce sont des personnes qui s'adressent directement à l'accueil et demandent à voir un travailleur social. Je les reçois alors selon le motif de la demande, ou réoriente vers les services adaptés. [...] Ainsi mon action de décline ainsi :

- Proposer un temps d'accueil, d'écoute, d'évaluation et d'information dans un lieu sécurisant
- Orienter la personne vers des partenaires extérieurs (CIMADE, PSA Bastille, SSP du 19^{ème}, PASS...)
- Si besoin, effectuer une demande d'hébergement au SIAO UP
- Si besoin, orienter en interne vers la permanence juridique, la CPAM, la domiciliation ou pour un accompagnement social global.

Je reçois souvent les personnes orientées par le 115 qui se présentent à l'accueil et demandent à voir un travailleur social. Je constate que nous sommes souvent amenés à jouer le rôle de premier contact physique pour **recevoir, informer et orienter**. C'est un travail qui peut être très chronophage, car beaucoup de personnes ne relèvent en réalité d'aucun autre service.

C'est aussi un moment qui semble important pour les personnes reçues, même si aucune solution concrète ne leur est apportée. Cela leur permet de **s'exprimer et d'être entendues**.

Accompagnement social

Je décide de commencer un accompagnement social global **si la personne ne relève pas d'autres dispositifs sur le territoire** (PSA, SSDP,...), si elle est dans une **situation particulière** (en rupture de droits de manière temporaire, en changement de situation,...), ou si j'évalue une certaine **vulnérabilité physique ou psychique**. Je tente d'identifier la vulnérabilité lors d'un premier entretien, mais là encore, les critères restent relativement subjectifs : état mental et psychologique, capacité à être autonome dans les démarches, état physique, connaissance des dispositifs d'aide, isolement...

L'accompagnement social débute à partir du moment **où je m'engage à voir la personne de manière régulière** (prise de RDV réguliers). La personne m'identifie alors comme « référent social ».

- Assurer une mission de veille sociale, être attentif à l'évolution de la situation des personnes, à leur bien-être physique et psychique.
- Demande d'hébergement (SIAO UP et SIAO insertion) ou de logement (logement social, résidence sociale,...).
- Accompagnement administratif (régularisation, information sur les droits des personnes, ouverture de droits, CNAV, CAF, orientation RSA,...) ou orientation vers les partenaires en interne (CPAM et PAD)
- Si besoin, mise en lien avec les partenaires spécialisés (ELP, EMPP,...)

De plus, la saturation des dispositifs d'hébergement complexifie le travail d'accompagnement social, qui prend alors plus l'aspect d'une **veille sociale** (voir la personne régulièrement pour voir si elle va

bien, être attentif à l'évolution de son état de santé,...). Certaines personnes ne comprennent plus le sens de l'accompagnement social alors proposé. Cela est valable notamment pour les personnes sans papier, pour qui aucune autre démarche n'est possible (hormis l'AME et la domiciliation), mais aussi les personnes régularisées, qui nous sollicitent seulement pour l'hébergement. Il est alors difficile de garder un lien avec elles.

Je me questionne beaucoup sur la **pertinence des critères de vulnérabilité** que j'évalue [...] **Il est difficile, du fait du manque de temps et de la priorisation des personnes fortement désocialisées, d'accompagner et de prévenir la précarisation du reste du public de la MDP.**

Depuis mon arrivée, je suis étonné de **l'état de saturation de l'ensemble des dispositifs d'aide parisien** (hébergement, logement, domiciliation, accompagnement social, droit d'asile, psychiatrie, politiques migratoires et droits de séjour,...), qui ne tend d'ailleurs pas à s'améliorer.

[...] Il est difficile de trouver l'équilibre **entre le travail d'« aller vers » et la réponse aux demandes urgentes des personnes accueillies.**

Permanence domiciliation

J'assure avec le pôle domiciliation une journée de permanence par semaine. Elle consiste à :

- Evaluer la situation des personnes domiciliées pour leur renouvellement (quelles démarches en cours, quels revenus, quelle évolution,...)
- Informer, réorienter vers une autre domiciliation administrative pour les personnes radiées.
- Evaluer la situation des personnes sans rapport social pour une première domiciliation.

Pour les personnes nouvellement domiciliées, si besoin, mise en place d'un suivi social à la MDP, ou orientation vers la PSA Bastille pour les personnes régularisées.

Les mouvements sur le pôle social, mais également les questionnements autour du « droit à pouvoir déposer une demande d'hébergement » affirmée par les interlocuteurs du SIAO, et de la recrudescence d'orientations de personnes en grande précarité ne relevant « d'aucun autre service » ont impacté une des demandes centrales des personnes accueillies : la question de l'hébergement.

Hébergement

Dans le cadre de l'écriture du projet d'établissement, une réflexion a été menée sur la pertinence ou non de continuer à travailler la question de l'accès à l'hébergement pour les personnes accueillies. En effet, l'embolie du dispositif SIAO génère frustration chez les personnes accueillies à qui les travailleurs sociaux (voire les agents d'accueil) opposent trop souvent une fin de non recevoir, un « non » dans la capacité à trouver un hébergement dans des délais raisonnables. Cela provoque une véritable interrogation pour l'équipe éducative sur la pertinence de son investissement dans cet accompagnement qu'elle juge, dans ses moments de défaitisme, stérile.

Cette question s'est davantage complexifiée avec la baisse des dotations au détriment des CHRS, impactant d'autant la question de l'inconditionnalité de l'accueil des personnes sans ressources.

La quasi-totalité des personnes accueillies en demande d'accompagnement social sont en recherche soit d'un hébergement d'urgence, soit d'un hébergement stabilisé voire d'un logement autonome pour certains. Mais ces derniers ne formalisent toutefois pas systématiquement leur demande.

L'hébergement d'urgence est centralisé par le Samu social et le **SIAO urgence**. Une modification dans les modalités de travail devait permettre de simplifier la démarche (un appel au SIAO-U pour signaler la situation d'une personne accueillie et l'inscrire que le fichier, et une réactualisation via un tableau informatique tous les 15 jours).

Bilan des demandes effectuées par l' ESI La Maison du Partage au SIAO UP Isolé en 2018

Sur l'année 2018, le SIAO Urgence a enregistré 44393 demandes concernant 9433 personnes isolées différentes

Au total, l'ensemble des ESI a fait des demandes au SIAO UP Isolé pour 2330 personnes.

Ces partenaires représentent 24% de l'ensemble des demandes SIAO UP Isolé reçues sur l'année.

Sur l'année, l'ESI La Maison du Partage a fait 299 demandes pour 75 personnes différentes, soit 3% des demandes des ESI.

Sur ces 75 personnes, 19 ont eu au moins une nouvelle prise en charge sur l'année (ce qui représente 23 hébergements acceptés).

Profil de l'ensemble des demandeurs sur l'année 2018:

	<=25 ans	26-44 ans	45-59 ans	60 ans et +	Total	% Total
Femmes isolées	623	1513	625	233	2994	31,7%
Hommes isolés	1016	2556	1633	550	5755	61,0%
En couple	116	350	154	64	684	7,3%
Total	1755	4419	2412	847	9433	100,0%
% Total	18,6%	46,8%	25,6%	9,0%	100,0%	

Profil des demandeurs de la catégorie ESI:

	<=25 ans	26-44 ans	45-59 ans	60 ans et +	Total	% Total
Femmes isolées	138	607	209	47	1001	43,0%
Hommes isolés	78	599	375	124	1176	50,5%
En couple	23	89	33	8	153	6,6%
Total	239	1295	617	179	2330	100,0%
% Total	10,3%	55,6%	26,5%	7,7%	100,0%	

Profil des demandeurs de la ESI La Maison du Partage (75 personnes):

	<=25 ans	26-44 ans	45-59 ans	60 ans et +	Total	% Total
Femmes isolées	0	3	0	0	3	4,0%
Hommes isolés	4	35	16	11	66	88,0%
En couple	0	5	1	0	6	8,0%
Total	4	43	17	11	75	100,0%
% Total	5,3%	57,3%	22,7%	14,7%	100,0%	

Nombre moyen de demandes par personne: 4

Minimum: 1

Maximum: 14

Nombre de demandes faites au SIAO UP Isolé et comparaison par rapport à l'ensemble des demandes:

		Votre structure	Structures similaires	% ESI La Maison du Partage / ESI	Ensemble des partenaires	% ESI La Maison du Partage / Total	% ESI / Total
		ESI La Maison du Partage	ESI				
Nombre de demandes différentes (1)	nbe de dem.	299	10774	2,8%	44 393	0,7%	24,3%
Nombre de personnes différentes (2)	nbe de pers.	75	2330	3,2%	9433	0,8%	24,7%
Dont:							
Nombre de personnes ayant des demandes de plusieurs partenaires (3)	nbe de pers.	38					
	% (3)/(2)	50,7%					
Nombre de personnes connues pour la 1ère fois cette année (3b)	nbe de pers.	38	1181		4412	0,9%	26,8%
	% (3b)/(2)	50,7%	50,7%		46,8%		
Nombre de personnes connues du 115 (4)	nbe de pers.	59	1662	3,5%	5726	1,0%	29,0%
	% (4)/(2)	78,7%	71,3%		60,7%		
Nombre de personnes ayant été hébergées au moins une nuit sur le dispositif (115 ou SIAO) (5)	nbe de pers.	57	1561	3,7%	5639	1,0%	27,7%
	% (5)/(2)	76,0%	67,0%		59,8%		
Nombre de personnes ayant au moins une proposition d'hébergement via le SIAO (6)	nbe de pers.	20	804	2,5%	3266	0,6%	24,6%
	% (6)/(2)	26,7%	34,5%		34,6%		
Nombre de personnes ayant accepté au moins un hébergement via le SIAO (7)	nbe de pers.	19	762	2,5%	3071	0,6%	24,8%
	% (7)/(2)	25,3%	32,7%		32,6%		

Si une personne a changé de structure pendant l'année, le 1er centre d'hébergement est également considéré comme un partenaire demandeur

* Compte tenu de potentiel doublons, cet indicateur n'a pas été calculé sur l'ensemble des demandes

Aide à la lecture:

Les 20 personnes ayant eu au moins une proposition d'hébergement parmi les 75 personnes ayant au moins une demande de la ESI La Maison du Partage en 2018 peuvent avoir eu cette proposition à la suite d'un appel de la ESI La Maison du Partage ou à la suite d'un appel d'un autre partenaire.

PEC des personnes ayant au moins une proposition d'hébergement faite par le SIAO UP Isolé et ayant au moins une demande de la ESI La Maison du Partage (20 personnes)

Nom du centre	Propositions d'hébergement faites	Nombre d'hébergements acceptés
ACR-louveciennes-hommes	2	2
Armée du salut-jouhaux-hommes	1	1
Armée du salut-Mouzaia-Hommes	1	0
Aurore-Boulogne-Hommes	1	1
Aurore-Château d'arcy hommes_PH	1	1
Croix rouge-Paradis- Hôtel Air plus - PH	1	1
Croix rouge-Paray vieille poste-hommes	1	1
Emmaus-pantin-couples	2	2
Emmaüs-insep	3	3
France horizon-Saint dominique-femmes	1	1
Habitat et soins-Hôtel du marais-isolés	1	1
Hôtel Amarys	1	1
La Boulangerie au mois-SIAO	1	1
La péniche du cœur	2	2
La péniche le Fleuron-hommes	4	4
Relais logement-hommes_ph	1	1
Total	24	23

Parmi les 23 hébergements acceptés par des personnes ayant sollicité au moins une fois l'ESI La Maison du Partage, trois sont liées à une demande de l'ESI La Maison du Partage, 2 sont des réorientations, 18 ont été gérés avec d'autres partenaires.

Ainsi, 299 demandes ont été faites par les professionnels de l'ESI Maison du Partage pour 75 personnes différentes, soit une moyenne de 4 demandes par personne rencontrée et en demande d'hébergement.

De plus, sur 24 propositions d'hébergement faites, 23 ont été acceptées par les personnes accueillies, démontrant ainsi qu'il s'agit bien d'un besoin chez les personnes et qu'elles sont réellement sans solution d'hébergement.

L'hébergement d'insertion est quant à lui sollicité via le **SIAO-Insertion**. Fastidieux et non ergonomique, l'outil informatique permet cependant de balayer l'ensemble de la situation de la personne et de spécifier des préconisations de dispositifs adaptés. Cette démarche nécessite ainsi plusieurs entretiens afin de connaître la personne, travailler et affiner sa demande. En 2018, les travailleurs sociaux de Maison du Partage comptabilisent 33 demandes auprès du SIAO Insertion.

A l'aune de cette année 2019, les travailleurs sociaux reviennent sur leur analyse du public et des demandes réalisées auprès des ESI. Ils notent un certain désengagement de certaines institutions, et la redirection vers eux d'un nombre de plus en plus croissant de personnes ne relevant d'aucun autre service : les « ni, ni ». Ni tout à fait précarisés et vulnérables, ni insérés suffisamment pour pouvoir relever d'un accompagnement auprès d'un service plus généraliste, leur accompagnement revenant à l'arbitrage du travailleur social, pris en étau entre sa propre appréciation de la vulnérabilité et sa volonté d'agir en prévention pour éviter davantage de précarisation de personnes nouvellement à la rue.

Parmi ce dernier public, les personnes victimes de ruptures de vie récentes, et depuis récemment en situation de rue. Agissant alors en « prévention », les travailleurs sociaux leur accordent le temps nécessaire pour, à leur sens, éviter une chronicisation à la rue et permettre d'impulser ce rebond permettant à la personne de sortir de l'ornière, et ne plus avoir besoin de solliciter l'ESI.

Enfin, la mise en place de la nouvelle organisation en matière de domiciliation prend un temps non négligeable dans l'organisation du pôle social. Le mardi est désormais consacré aux entretiens de renouvellement de domiciliation menés par un travailleur social et un agent de domiciliation et le mercredi dédié aux renouvellements en matinée et aux entretiens de première domiciliation en après-midi.

La présence d'un travailleur social au service domiciliation trouve d'autant plus son sens que l'accès à une adresse est un droit pour tous, initiateur de démarches dont les personnes accueillies ne mesurent pas forcément toujours l'étendue. L'année 2019 permettra d'affiner les modalités de radiation / non renouvellements/ réorientations ainsi que ce que le service domiciliation serait en mesure de demander aux personnes domiciliées (une « mise en mouvement », un « point social régulier » plutôt qu'une obligation d'accompagnement).

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 1200 boîtes aux lettres.

La domiciliation reçoit des adultes, hommes, femmes et familles. Ces personnes, orientées par des travailleurs sociaux avec rapport social, 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, ouverture d'un compte bancaire, faire sa déclaration au service des impôts 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, que la Maison du Partage seule ne peut assurer.

Cependant, conscient de ses missions d'ordre social, le service domiciliation, allié au pôle social ont mis en place des « permanences renouvellement » permettant de réaliser un point social avec toute personne domiciliée ne pouvant apporter de rapport social externe. Ces entretiens mettent à jour quelques situations très précaires, dynamisent certaines démarches laissées en suspens, voire réorientent vers des dispositifs semblant plus adaptés.

Ces entretiens et cette présence sociale alliés à un signalement des agents de domiciliation ont ainsi mis à jour une situation extrêmement vulnérable ayant fait l'objet d'un signalement auprès du Procureur de la République ; les liens avec le service social de secteur n'ayant malheureusement pas pu aboutir.

Admission

L'admission est liée à l'orientation et l'évaluation sociale 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 oriente la personne avec un rapport social circonstancié.

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/ou 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.

Pour les familles, seuls les parents sont domiciliés, toutefois les enfants apparaissent sur l'attestation de domiciliation émise en qualité d'ayant-droit.

Réception du courrier

Le courrier est relevable aux horaires d'ouverture du service. Il n'est pas possible de retirer du courrier hors ces plages horaires, 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 lui remettre son courrier les dimanches d'ouverture de Maison du Partage.

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.

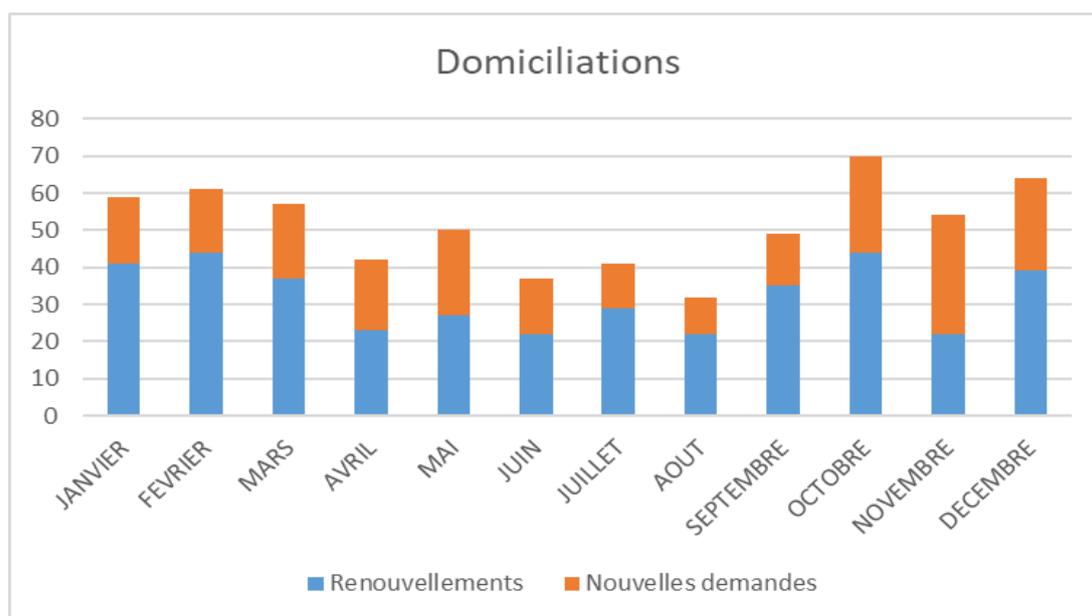
Les lettres recommandées, comme les colis, ne sont pas réceptionnés par l'équipe de domiciliation, l'avis de passage est remis aux personnes concernées.

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.



Total renouvellements de domiciliation : 391

Total nouvelles domiciliations : 225

En 2018, on enregistre 391 renouvellements de domiciliation (pas de chiffres en 2017 pour comparaison) ce qui a du cependant impacter le nombre de nouvelles domiciliations, au nombre de 225 en 2018, soit 119 nouvelles domiciliations de moins.

On note peu de turnover dans l'attribution de nouvelles domiciliations par rapport aux 1200 boîtes aux lettres existantes. Cela montre le besoin indispensable de cette prestation mais surtout l'embolie du système. A cela s'ajoute une montée en charge des orientations de la Permanence Sociale d'Accueil Bastille (pour hommes seuls de plus de 25 ans) vers l'ESI Maison du Partage pour établissement d'une domiciliation en vue de la mise en place d'un accompagnement social par cette même PSA. Cependant, ces orientations massives se font sans rapport social préalable, et ne peuvent donc tous être évalués par les travailleurs sociaux en interne.

En effet, les partenaires sollicitent constamment cette prestation. Assistantes de service social de plusieurs hôpitaux qui ont besoin de faire établir des domiciliations pour affilier des personnes, accueils de jour, PSA, maraudes, missions locales, avocats, associations d'aide au retour à l'emploi, centres d'hébergement d'urgence et Samu social sont les principaux partenaires. Le service domiciliation voit également apparaître des demandes à la marge d'associations extrêmement spécialisées.

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. Ce travail se fait en articulation entre pôle social/ pôle domiciliation/ agents d'accueil.

Un travail d'enrichissement et d'harmonisation des statistiques entre Saint-Martin et Maison du Partage devrait permettre de mieux caractériser l'activité qui s'y passe et qui va bien au-delà de la simple réception et distribution de courrier.

Mais cette transition ne s'est pas faite sans mal.

Regard sur la domiciliation

La question de base était celle de revisiter toutes les domiciliations actives afin de repérer celles qui avaient réellement vocation à être maintenues au regard des critères de vulnérabilité et autres aspects présentés dans les cahiers des charges de l'ESI. Les mêmes critères d'appréciation devant également être utilisés pour les nouvelles demandes.

Au départ : Beaucoup d'incompréhension liée à la définition et à l'appréciation de la notion de vulnérabilité. Cela a suscité souvent des incohérences (à mon sens) et des débats dans l'appréciation de certaines situations occasionnant parfois des refus ou radiations inopportunes, qui pouvaient s'avérer dommageables pour certaines personnes, alors que d'autres auraient pu également relever de réorientations [...] C'est pourquoi seule la prise en compte des regards des uns et des autres pouvait nous aider à avancer. Il fallait donc bannir la frontière « regard du travailleur social et celui des autres... » mais bien travailler de concert.

Ensuite : L'arrivée de nouveaux salariés a apporté un autre regard venu enrichir l'existant, et va permettre très rapidement de mettre en place de nouvelles procédures d'admission à la domiciliation, mais également de revoir, de corriger et d'adapter le dispositif existant.

Cela a dès lors facilité le travail de toutes les équipes. D'autre part, cela a permis une meilleure communication avec nos partenaires (services orienteurs) sur notre pratique de la domiciliation en marge de toutes celles qui sont dites domiciliations purement administratives plus enclines à recevoir les demandes de personnes autonomes tant physiquement que matériellement...L'objectif recherché étant d'attirer au mieux le public initial des ESI (les grands exclus) pour lesquels nous existons...

Enfin : L'optimisation des places de domiciliation couplée à une meilleure gestion des effectifs nous a permis de disposer toujours de places pour les demandes urgentes. Et pour les personnes sortant du dispositif et celles qui ne rentrent pas dans ce cadre, une réorientation systématique est proposée, donc sans préjudice à la personne en attente d'une domiciliation.

Les agents de ce service ne sont pas en reste dans ce travail de repérage des besoins des personnes accueillies. De par leur qualité d'accueil et d'empathie, ils apportent au quotidien du lien social et participent à l'accompagnement du public. Les prestations qu'ils servent permettent bien souvent de « délier les langues » et permettre ainsi d'acquérir des points de compréhension permettant une meilleure lecture des besoins et comportements du public.

B. Cafétéria

Comme nous l'avons déjà évoqué, les agents de service, qui servent la prestation collation et boisson chaudes, vont au-delà de cette distribution en échangeant au quotidien avec les personnes accueillies. Bien souvent, leur place stratégique en font des réceptacles de récits de vie, de difficultés confiées. Ils sont aussi un des acteurs majeurs de l'ESI dans le repérage de critères de vulnérabilité et/ou de dégradation de l'état, physique et/ou psychique des personnes accueillies.

La cafétéria est l'un des premiers arrêts de toute personne accueillie franchissant le seuil de l'ESI. Un premier, voire un deuxième café y est servi entre 9h00 et 10h30, puis jusqu'à extinction des denrées.

L'ESI dispose de donateurs précieux en matière alimentaire: que ce soit la boulangère qui, outre les baguettes contractuelles, offre des pâtisseries, voire de la viennoiserie supplémentaire ; ou encore le responsable de l'enseigne « Les 5 Fermes » qui n'hésite pas à proposer, voire mettre à disposition sur demande des denrées lors des différents événements organisés à la Maison du Partage. Ils participent de la réponse apportée aux personnes ne voulant/pouvant se rendre aux restaurants solidaires.

Leur concours est précieux pour les personnes accueillies et nous nous devons davantage les saluer et remercier.

La cafétéria est aussi le lieu où les règles sont rappelées : conservation du gobelet, respect de la file d'attente, remise du ticket donné à l'entrée, respect du nombre de cafés, sucres etc. Autant de « contraintes » pouvant parfois exacerber des tensions sous-jacentes et que les agents de service sont à même d'appréhender au quotidien avec le concours de leurs collègues.

Témoignage pluridisciplinaire

Au-delà de l'ensemble des prestations apportées par l'équipe de la Maison du Partage, une situation ayant apporté plusieurs points de divergence représente à elle seule les questionnements ayant pu traverser chaque pôle de Maison du Partage et que nous souhaitons partager dans ce rapport.. Il s'agit de celle de Monsieur X, ayant fait l'objet d'un signalement I3P (Infirmierie Psychiatrique de la Préfecture de Police) réalisé par l'EMPP, objet de débats.

Exemple de travail en transversalité et de l'importance de la communication inter-services: la situation de Monsieur X

M. est arrivé à la Maison du Partage en août 2018, avec une manière d'interpellation des salariés assez particulière. En effet, les premières fois où nous l'avons vu, il refusait de sortir de l'établissement lorsque celui-ci fermait. Par ailleurs, M. faisait le siège du service domiciliation et refusait de s'en aller et fixant pendant des heures le salarié le plus proche de lui. Son discours nous semblait très incohérent : M. demandait une aide immédiate, en faisant valoir en très grande souffrance. Cependant, lorsque nous lui propositions des solutions à même de soulager son quotidien à la rue, il rejetait tout et ne voulait qu'une seule chose : un appartement et des papiers d'identité.

[...] Nous avons tenté par plusieurs moyens de lui faire entendre les réalités du contexte parisien et du cadre législatif français, sans qu'il n'intègre ce que nous disions. Nous avons tenté de lui traduire ces explications dans sa langue maternelle afin de nous assurer de sa bonne compréhension. Mais ce n'est visiblement pas ce qui faisait obstacle à sa compréhension.

Ce siège permanent, qualifié par un collègue de « torture douce », est venu interroger l'action d'équipe. En effet, M. investissait la domiciliation d'un problème relevant du pôle social. A cela s'ajoutait la problématique d'un éventuel trouble psychiatrique, pour lequel nous ne pouvions pas apporter de réponses immédiates.

Dans un premier lieu, après interpellation de notre cadre, nous avons fait intervenir à plusieurs reprises la force publique pour nous aider à lui faire quitter les locaux. Ceci, afin de poser un cadre d'intervention (rappel à la règle) et, plus prosaïquement, fermer la structure. C'est ainsi que, progressivement, M. s'est décentré du service domiciliation pour rester à l'accueil et a fini par plus ou moins respecter le cadre horaire de la structure.

A partir de là, j'ai tenté une approche sociale, pour l'aider à accéder aux soins (ouverture d'une AME), et lui permettre de se mettre à l'abri (SIAO-Urgence). Cependant, M. était trop envahi par ses troubles pour permettre l'établissement d'une base de communication nécessaire au travail d'adhésion à un principe de réalité en matière d'hébergement et de papier d'identité.

Face à cet ancrage hors réalité, j'ai interpellé nos partenaires de l'équipe mobile de psychiatrie précarité. Après deux entretiens avec le psychiatre interne de l'équipe, la psychiatre en cheffe du service s'est déplacée pour rencontrer et évaluer de l'état psychique

de M. Suite à ces entretiens, et dans le respect du secret médical, nos partenaires nous ont invité à la plus grande prudence vis-à-vis de M., tout en nous avertissant qu'ils allaient faire un signalement I3P (Infirmerie Psychiatrique de la Préfecture de Police). Nous avons reçu pour préconisation d'appeler le commissariat si nous avons une raison de le faire, et de ne pas rester seul avec M. Il s'est avéré par la suite que M. avait construit dans son imaginaire un discours où mon collègue du service domiciliation et moi-même détenions les clefs d'un appartement qui lui aurait été alloué par l'Etat, ainsi que son titre de séjour et que nous refusions de lui donner. Nos partenaires nous ont mis en garde sur le fait qu'il semblait beaucoup contenir ses émotions, et que si celles-ci venaient à le déborder, il y aurait un risque de passage à l'acte contre lui-même ou contre nous.

Ainsi, face à ce risque et à la grande détresse psychique exprimée par M., mais également à son refus d'être pris en charge en ce sens, nous avons dû travailler autour de plusieurs axes : En premier lieu, mes cadres ont établi un protocole de protection des salariés, afin d'éviter que nous ne nous retrouvions seul avec lui. L'équipe entière a été informée en réunion et via le cahier de débriefing quotidiennement renseigné. Nous avons tous conservé une grande vigilance à ce qu'il ne monte pas dans les étages (accès direct via la domiciliation) pour venir parler aux personnes dans les bureaux, et qu'il reste sur le collectif. Nous avons également veillé à conserver un cadre cohérent face à lui, et de porter une seule parole, non contradictoire.

Face au discours hors réalité de M., j'ai relayé auprès de mes collègues d'accueil et de service les conseils quant au comportement à adopter face à ses demandes (éluder, reporter), en prenant garde de ne pas contredire frontalement son discours. A contrario, la focale de M. ne semblant pas s'axer sur eux, il semblait pertinent que mes collègues restent les intermédiaires entre M. et sa demande de logement/ de domiciliation.

Pour répondre aux inquiétudes que j'avais quant à la condition de vie de M. et à l'impossibilité, au vue de son état psychique, que j'avais de travailler un parcours de protection et d'insertion classique avec lui ; j'ai demandé à ce qu'il puisse accéder aux soins. J'ai donc demandé à nos partenaires de l'EMPP de continuer à le rencontrer, et mes cadres ont saisi directement le commissariat du 19^{ème}, pour savoir s'il était possible de faire hospitaliser une personne via un protocole I3P, sans que celle-ci ne soit en crise.

A la suite de cela, quelques jours plus tard, nous avons eu une réponse du commissariat du 19^{ème}, nous disant qu'ils pouvaient appliquer la procédure à tout moment, et qu'il fallait les appeler lorsque M. serait présent sur la structure. Lorsque nous avons appelé la première fois, les policiers ont d'abord refusé de se déplacer, doutant des échanges entre cadres de leur institution et de la nôtre. Une fois le point fait avec leur commissaire, et lors d'une seconde saisine, une équipe a été dépêchée en urgence. Cette dernière n'a pas ménagé son temps et une certaine délicatesse de notre situation pour l'interpeller discrètement et respectueusement

J'ai moi-même participé, avec mes collègues de l'accueil et du service, à la mise en place des conditions propices à cette interpellation. Cela m'a posé à titre personnel un cas de conscience, puisque j'avais l'impression de participer à une privation de liberté alors que cette personne était venue chercher chez nous un accueil et un accompagnement. Encore

aujourd'hui, j'en garde un souvenir assez ambivalent, et je ne justifie cette démarche que par la nécessité de soins pour M., que je voyais dépérir, et notre protection en qualité de salariés.

Malheureusement, les préconisations du médecin psychiatre de l'EMPP n'ont pas été suivies par le médecin de l'Hôtel Dieu et M. s'est retrouvé, dès le lendemain, à la rue.

Nous l'avons donc vu revenir très rapidement sur le collectif avec, pendant un mois, un comportement totalement nouveau. M. semblait avoir intégré le fait qu'une mise à l'abri pouvait prendre du temps. J'ai donc réussi à le domicilier dans nos services, et à faire un SIAO-Urgence en sa faveur. Cependant, ses troubles ont rapidement repris le dessus, et M. est reparti dans des discours de rétention de ses clefs d'appartement et son titre de séjour. J'ai tenu une posture assez ferme en réponse, en lui disant que je faisais le maximum pour lui, et que je n'avais rien d'autre à lui proposer. Il a fini par s'énerver et partir en claquant la porte.

Depuis ce dernier épisode, je ne le vois que très rarement. M. me sollicite épisodiquement, ne semblant pas pouvoir attendre les dates de nos RDV, auxquels il ne se présente pas.

Cela m'a beaucoup interpellé et laissé quelques interrogations. Si on ne peut que respecter le diagnostic médical de l'infirmerie psychiatrique, je me pose des questions sur le fait qu'il ne corresponde pas à une évaluation déjà posée sur plusieurs rencontres par un de leur confrère. Je me pose également la question de la responsabilité de ce centre par rapport si d'aventure, M. passait à l'acte.

J'essaie dans ma pratique de faire preuve du maximum d'implication, et de répondre à des problématiques toujours uniques par la mobilisation de mes connaissances et des partenaires nécessaires, tout en prenant une part active à la synergie des équipes en contact direct avec les accueillis. Cependant, il faut bien avouer qu'un tel travail de sollicitation des partenaires pour aboutir à un résultat final cohérent prend du temps, et que lorsqu'un élément vient tout remettre en cause et faire repartir l'accompagnement à la base, je ne peux m'empêcher de ressentir une forme de frustration et de fatigue professionnelle.

Le bilan général de cette action est donc plutôt mitigé. J'en ai profité pour constater la très bonne relation de travail que je peux entretenir avec mes collègues des différents pôles, me permettant de mener mon action éducative et sociale de manière cohérente, sans brèches où les problèmes d'un accueilli pourraient s'engouffrer. J'ai également profité des partenariats de grande qualité que l'établissement a institué avec l'équipe mobile de précarité psychiatrique et l'équipe de liaison psychiatrique de l'hôpital Maison blanche.

Cependant, la conclusion de cet évènement est assez symptomatique des relations que nous pouvons entretenir avec la psychiatrie de secteur et les systèmes de soins sous contrainte. Dans mon domaine d'activité, où selon certaines statistiques, 30% des personnes accompagnées souffrent de troubles mentaux, ce que j'ai pu observer de la pratique parisienne me laisse parfois un peu perplexe. Les personnes sans stabilité de vie et sans lieu où dormir sont sectorisées à un endroit, mais ne sont pas nécessairement accompagnées et aidées à établir un protocole leur permettant de suivre des soins adaptés à leur situation. Ces méthodes ne favorisent pas notre accompagnement socio-éducatif, puisque nous

sommes en relation avec des personnes qui ne sont pas stabilisées dans leur fonctionnement psychique. Il ne m'est donc pas possible de stabiliser leur lieu de vie ou leur situation administrative (perte de papier systématique, incapacité à se projeter, à tenir une relation éducative de confiance sur le long terme...). Ceci est, à mon sens, très préjudiciable à ces personnes, et très chronophage dans mon travail.

J'ai également quelques réserves quant au système d'hospitalisation sur demande d'un tiers couplé à une obligation de soins. En effet, lorsque cela arrive à se mettre en place, la plupart du temps les personnes issues de la rue y retournent dès qu'elles sont déclarées aptes à sortir. Même lorsqu'elles demandent un endroit où dormir, elles ne trouvent pas forcément de réponse et les systèmes dédiés (CHS psy, Housing first...) sont très rares, fastidieux à mettre en place, et très sélectifs dans leurs modalités d'admission. Ces « sorties sèches », parfois accompagnées de protocoles médicamenteux inadaptés à la vie sans domicile (nécessitant une vigilance constante), font que ce qui pourrait être une chance pour les personnes est perçu comme une contrainte et une privation de liberté, ne me permettant pas de les rattacher aux soins une fois assis, face à moi, dans mon bureau. Dans un contexte de réduction des moyens du service public, je crains que cette dimension sociale censée accompagner le soin soit de moins en moins prise en compte, qu'il y ait une régression des droits des personnes à la rue, assorties d'une résignation des professionnels et d'une acceptation de faits me paraissant anormaux.

Niels PRUE, Educateur spécialisé.

Pour les **agents d'accueil**, la situation de Monsieur X n'était « pas pire qu'une autre, Monsieur n'était pas violent, ne sortait pas de couteau ». Son comportement était « normal » à leurs yeux et en regard des « cas plus difficiles » ayant commis des passages à l'acte – le plus souvent verbaux- à l'accueil. Ce n'était pas le cas de Monsieur X dont les seules manifestations à l'accueil avaient été le siège occupé au moment de fermetures. Un des agents d'accueil avait même établi un lien un peu plus privilégié mais n'ayant cependant pas permis que M. se livre davantage sur son parcours et ce qu'il faisait lorsqu'il n'était pas à Maison du Partage, où il dormait etc. L'agent d'accueil s'accorde pourtant à dire que Monsieur semblait bien souvent « en boucle » sur la question de ses papiers et de son logement « détenus par la Maison du Partage ». Aussi, bien qu'ils respectent la consigne selon laquelle la venue de Monsieur devait être signalée à chaque pôle, surtout social, et que ses allées et venues à la domiciliation étaient accompagnées, les agents d'accueil ne partageaient pas l'inquiétude du pôle social, de l'encadrement ainsi que des équipes d'ELP et de l'EMPP.

Pour les **agents de service**, et notamment un salarié, particulièrement à l'écoute des manifestations physiques comme psychiques du mal-être de Monsieur X., une intervention était nécessaire. En effet, quoique globalement calme sur ses temps de présence sur le collectif, M. laissait à voir sous la surface une accumulation de frustrations prête à exploser. « Le Monsieur n'est pas bien. Un jour, il va se passer quelque chose de grave. Le Monsieur n'est vraiment pas bien » nous confiera un agent de service ayant assisté à l'explosion verbale de Monsieur X la veille de l'intervention des services de police.

Pour l'**agent de domiciliation**, qui ne s'est pas senti cible des attentes et focalisations de Monsieur X, pourtant revenant de manière acharnée au service domiciliation, le protocole

mis en place lors des venues de Monsieur X lui semblait disproportionné. L'agent ne se sentait pas « en danger » et ne comprenait pas pourquoi, au plus fort du sentiment de Monsieur X d'une détention de ses droits par la Maison du Partage, la cheffe de service avait demandé à condamner l'accès direct et autonome par la porte du service domiciliation afin d'empêcher à M. X un accès direct aux étages. Voici son témoignage :

« J'avais repéré Monsieur sur le collectif, toujours assis dans son coin et ne disant mot, l'air dans plutôt anxieux. Je décide ainsi un matin d'aller vers lui, et lui proposer un service tel qu'une douche et savoir s'il avait d'autres attentes vis-à-vis de la structure. Après avoir accepté une douche ainsi que les vêtements de change, monsieur a accepté de monter au bureau de domiciliation pour discuter. Mais pour faciliter le dialogue, j'avais fait intervenir mes collègues agent d'accueil et travailleurs sociaux. Très rapidement nous sommes retrouvés « face à mur » parce que monsieur n'avait qu'une obsession, celle de retrouver un logement individuel avec ses papiers de régularisation en mains.

Or la Maison du Partage fait partie, selon lui, de ces structures qui le privent d'accéder à ce besoin. Et dès lors qu'il a pu repérer le bureau de la domiciliation où des personnes étaient reçues pour soit retirer un courrier, soit établir une domiciliation, il avait trouvé là un endroit propice pour s'exprimer plus librement, avec l'espoir d'attirer un maximum d'attention à sa cause.

De là, la domiciliation a été plus qu'un repère pour Monsieur X. Plus les jours avançaient, plus ses demandes devenaient pressantes et exigeantes au point de prendre en otage l'activité et ce, sans crainte d'une éventuelle intervention de la police. Bien au contraire, Monsieur demandait l'intervention de la police dans l'espoir d'être reconduit chez lui en Tunisie. Mais c'est peine perdue car il était relâché quelques minutes plus tard.

J'ai pu relever somme toute, que Monsieur pouvait avoir par « à-coups » une attitude réfléchie au-delà parfois du discours délirant qu'il pouvait tenir. Cela faisait de lui quelqu'un de calme qui nous « torturait » plus par la manifestation récurrente et imposante de sa souffrance sans être réellement dangereux comme on pouvait le prétendre, et que les mesures prises en interne ne me paraissaient pas adaptées à la réelle problématique de ce monsieur. Elles risquaient plus de créer un climat de méfiance vis-à-vis de lui plutôt que de constituer une mesure préventive. »

Pour **la cheffe de service** enfin, la balance se situait entre la mission de l'ESI de protéger Monsieur et lui permettre, malgré l'évaluation des partenaires du soin psychique, de bénéficier d'un lieu où prendre une douche, se reposer, prendre un café ; mais également la nécessité de protéger l'équipe sans savoir réellement quand où, et sur quel sujet ce dernier pourrait potentiellement « exploser ». Et il s'agit bien de cela : rester à l'affût d'une éventuelle « explosion » en souhaitant que tout se passe au mieux pour chaque interlocuteur, mais que dans le même temps la crise soit d'une telle ampleur qu'elle permette à l'évaluation de nécessité de soins de se mettre concrètement en place via une hospitalisation

C. Ateliers et temps forts ayant rythmé l'année 2018

Ateliers

Au-delà de l'aspect purement occupationnel, les ateliers sont des espaces d'établissement d'un lien, et d'instauration d'assez de confiance et de partage pour établir une relation autre que celle, duelle, établie dans un bureau. Ces échanges rétablissent une certaine symétrie dans la relation d'aide, voire une asymétrie en faveur de la personne accueillie, qui apporte alors ses connaissances et compétences aux professionnels de l'ESI et aux autres participants. Cela a notamment été le cas des décorations de Noël et de la confection d'un sapin en carton.

Cette année, l'équipe a déploré une décroissance dans les activités proposées aux personnes accueillies. Les réunions en leur faveur de sont raréfiées ainsi que les propositions. Mais l'un des axes que les salariés de l'ESI se sont donnés à travailler pour 2019 est le rétablissement d'activités adaptées au public et aux besoins exprimés.

Les mardis sont toutefois restés dévolus à la projection d'un film en après-midi.

Le mercredi matin sportif s'est vu perpétué à travers le partenariat inter-établissements de la Fondation de l'Armée du Salut d'utilisation de la salle de sport. L'après-midi jeux a quant à lui continué à être animé sur l'espace collectif.

Le printemps a marqué l'inauguration d'une fresque ayant réuni de manière participative salariés comme personnes accueillies.

Le mois de juin a permis de fêter l'Aïd avec les personnes accueillies, qui ont également pu rencontrer les autres structures, salariés et publics de la Fondation de l'Armée du Salut- Ile de France à l'occasion de la fête inter-établissements intitulée « Fête faites le Monde ».



Le « Faire Fondation » incarné notamment par « Bougeons Ensemble » a permis de réunir les établissements autour de 3 temps forts, attendus désormais chaque année par bon nombre de personnes accueillies. Ainsi, le mois de juillet a permis une sortie au parc de Bagatelle. Le mois d'Août a quant à lui signé une sortie à la Mer, à Ouistreham. Enfin, une sortie au Bois de Vincennes a marqué l'ouverture de l'année scolaire 2018-2019.

La mi-octobre a été l'occasion pour la Maison du Partage, comme pour plusieurs des 16 ESI parisiens, d'ouvrir ses portes sur l'extérieur et pour ses salariés, de partager ses modalités de travail, ses difficultés et ses victoires. Cela a été l'occasion d'y inviter des membres du voisinage, d'affiner l'interconnaissance entre partenaires et de renseigner plus spécifiquement sur l'articulation évaluation sociale-domiciliation.



Temps forts

Le projet d'affichage des règles de vie collectives à Maison du Partage a pu se concrétiser : à chaque réouverture, un film multilingue permet de rappeler le règlement.

Bien qu'indirectement concernée, l'équipe de l'ESI Maison du Partage a vu s'ouvrir plusieurs haltes de nuit, dont celle de Saint-Martin pendant la période hivernale, ou encore la Cité des Dames, dans le 13^{ème}, ouverte en continu et de manière pérenne. Tous deux sous l'égide de la Fondation de l'Armée du Salut, ces dispositifs, issus de la 1^{ère} nuit de la Solidarité ayant permis d'esquisser le nombre de personnes en situation de rue, répondent également au Pacte Parisien de Lutte contre les Exclusions. La halte de nuit est ainsi dédiée aux personnes en situation de grande exclusion ne formulant pas ou plus de demandes. Elle propose un cadre d'accueil « plus souple » que d'autres structures.

Le mois de décembre a permis de célébrer avec les personnes accueillies la fin de l'année 2018. A cette occasion, l'équipe a une fois encore souhaité proposer un repas chaud, une ambiance musicale et quelques présents symboliques, mais importants.

En cette fin d'année 2018, l'équipe de la Maison du Partage a continué à rechercher des réponses à l'un des plus grands besoins exprimés par les personnes accueillies : les sacs de couchage. Grâce à un financement du Siège de la Fondation, les personnes accueillies ont ainsi pu bénéficier de quoi se maintenir à minima au chaud en période de grand froid.

L'année 2018 a également vu se pérenniser, s'enrichir chaque jour et devenir presque indispensables les séances de débriefing. Espaces d'échanges et d'information entre chaque pôle, les débriefings restent perfectibles, en réfléchissant pour 2019 à y faire participer plus longuement les agents de service, dont les missions de nettoyage se terminent souvent lorsque les échanges entre collègues se terminent.

Enfin, l'équipe a achevé cette année en travaillant de manière interdisciplinaire sur la question de l'alimentation. Que ce soit l'offre proposée à l'ESI, ce que cette offre représentait pour les personnes accueillies ou de ce qu'elle permettait en terme de mise en relation, cette question a permis la projection et une réflexion « hors cadre » des contraintes budgétaires, matérielles et humaines. Ce travail a permis, à l'occasion de la réunion annuelle inter ESI entre Maison du Partage et Saint Martin de se projeter en 2019 sur quelques propositions d'amélioration, voire d'innovation. Plusieurs autres thèmes de travail y ont été également esquissés.

L'alimentation, un thème central au sein de la Fondation.

Comme questionnement quotidien, ce premier axe de travail abordé avec l'ensemble des équipes de Maison du Partage et Saint-Martin a paru en plein cœur des réponses de première nécessité que chaque pôle apporte aux personnes accueillies en grande précarité.

Agents d'accueil, de domiciliation, agents de service ou travailleurs sociaux des deux ESI ont exprimé des idées, réflexions ont pu en montrer sa transversalité en le liant à des questionnements pratico-pratiques, et toujours dans l'intérêt des personnes accueillies.

Ces réflexions se basaient sur le postulat de départ selon lequel « devoir chercher où et quoi manger tous les jours ça prend la tête, ça occupe l'esprit, elle [la PA] n'est pas libre de chercher autre chose » pas disponible pour se concentrer sur d'autres démarches d'insertion. Aussi, premier bastion de l'accueil au sein des ESI, l'accueil collation-boisson chaude amène à se questionner sur tout ce qui a trait à l'alimentation en espace solidarité insertion.

De ces groupes de travail, trois thèmes se sont dégagés et sur lesquels les équipes ont continué à capitaliser en sous groupes transversaux.

Le premier groupe s'est attelé à évoquer la question de l'alimentation comme fédérateur, facilitateur et/ou réparateur des relations. Partager un café à l'entrée de l'ESI, proposer une boisson chaude, voire un sandwich à celui ou celle ayant passé une nuit dans des conditions difficiles peuvent être instaurateur de lien de confiance ou d'égalité dans la relation entre le professionnel et la personne accueillie. Relation d'égalité lorsque, par exemple, on prépare ensemble des confitures dans le cadre d'un atelier culinaire, ou qu'on épluche les pommes de terre qui seront ensuite servies dans le cadre d'un repas partagé. Professionnel ou personne accueillie : le savoir n'est alors plus entre les mains de l'« expert » du social. L'alimentation est un fait universel sur lequel on peut discuter à pied d'égalité. Il est un enrichissement culturel.

S'est esquissée également la possibilité de mobiliser l'alimentation en réponse à un manquement au règlement (l'alimentation-sanction ?) mais qui n'a finalement pas été retenue par le groupe. De même, la question de servir le café à « tour de rôle », et ce, quelle que soit sa casquette (agent d'accueil, de domiciliation, travailleur social) afin d'éprouver ce « lien autre » avec les personnes accueillies n'a pas trouvé d'écho favorable.

Le second groupe a travaillé autour des modalités d’attribution de la carte restaurant : sa non distribution était-elle une « sanction » ? Qui pourrait également la distribuer aux personnes accueillies et selon quelles modalités etc ? Une proposition d’organisation de cette distribution va bientôt être éprouvée sur Maison du Partage

Enfin, le troisième et dernier groupe a pu réfléchir autour de l’amélioration de l’offre de collation au sein des ESI.

2.4. Bilan général par rapport aux objectifs assignés pour l’année 2018

Pour rappel, ces objectifs étaient les suivants :

- 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

Réunis au Siège, les équipes des deux ESI ont pu faire part des éléments positifs de cette année écoulée et ont pu réfléchir aux moyens de les pérenniser.

Eléments positifs	Comment les renforcer
1. Dons et achats de sacs de couchage	1. Faire des lettres de remerciements et faire du démarchage auprès de grandes enseignes
2. Kits hygiène et vestiaires	2. Plus de serviettes et des sacs à dos
3. Moments conviviaux avec les personnes accueillies	3. En faire plus souvent
4. Mise en place d’ateliers	4. Mettre en place des ateliers plus régulièrement
5. Organisation des douches et de chargement de téléphones	5. Continuer la prise de rdv pour les douches
6. Première domiciliation sur rapport social uniquement	6. A maintenir
7. Ouverture de la halte de nuit	7. La rendre pérenne
8. Briefing à 16h30	8. Que tout le monde y participe
9. Cohésion et communication de l’équipe entre salariés et en service	9. Maintenir
10. Analyse des pratiques	10. Maintenir
11. Nouvelles embauches et stabilité de l’équipe	11. Embaucher des salariés à temps plein et les garder
12. Journée portes ouvertes	12. A refaire tous les ans
13. Dispositif grand froid et canicule	13. A consolider pour continuer de s’adapter aux besoins des personnes accueillies

Puis, chacun a pu évoquer les éléments négatifs de cette année, et des axes d’amélioration pour que ces situations ne se reproduisent plus.

Eléments négatifs	Comment les améliorer
1. Manque d’implication de certains	1. Coordination avec les agences

intérimaires	d'intérim
2. Absence prolongée de certains salariés	2.
3. Manque de personnel	3. Embaucher des salariés à temps plein et en CDI pour maintenir la stabilité des équipes
4. Conditions sanitaires (petites bêtes)	4. Changer de locaux
5. Répondre aux demandes urgentes avec un manque de moyens (dispositifs saturés)	5. Positionnement institutionnel
6. Vestiaires pauvres en qualité	6. Faire de appels aux dons
7. Participation des personnes accueillies aux activités, réunions...	7. Trouver des activités qui intéressent et plus de réunions de personnes accueillies
8. Pas de douches l'après-midi	8. Mettre en place env. 5 douches l'après-midi pour les cas exceptionnels.
9. Détecter les cas prioritaires	9. Plus de communication d'équipe entre les services.
10. Absence de livret d'accueil	10. Prendre le temps de l'accompagnement
11. Absence de psychologue	11. Rencontrer les partenaires et les inviter pour les portes ouvertes.
12. Les agents d'accueil n'accompagnent plus les accueillis	12. Trouver un moyen pour communiquer au sein de l'équipe sur la distribution des cartes
13. Manque de relations avec les partenaires	13. Trouver de nouveaux locaux
14. Manque d'organisation dans la distribution des cartes restaurant.	
15. Manque d'espace au sein des structures, manque d'espace pour se reposer	

A l'instar du travail sur l'alimentation, les thèmes de travail demandés conjointement par la Maison du Partage comme Saint Martin ont été :

- La communication (entre collègues, avec les intérimaires, autour des situations de personnes accueillies)
- Le refus
- La gestion de la violence/ souffrance psychique des personnes accueillies
- Les activités/ ateliers à proposer aux personnes accueillies

Soit autant de perspectives en 2019 pour affiner les pratiques et renforcer la recherche de réponses adaptées aux besoins ou problématiques posées par la situation des personnes accueillies fréquentant l'ESI.

2.5. Perspectives pour 2019

Les missions des ESI, au vu 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 à l'hébergement et au logement.

En 2017, dans le cadre de la formalisation du nouveau projet social (regroupement des ESI), et dans le respect du cahier des charges des ESI, les thèmes du public cible, de leurs besoins, et de l'aller vers avaient pu être travaillés.

En 2018, 3 journées ont permis aux équipes de se pencher sur les questions des prestations et des partenariats. En effet, après avoir travaillé les questions de fragilité/ vulnérabilité du public, la question de l'aller vers afin de créer un lien et susciter la confiance et l'expression d'un besoin ; après avoir vérifié que chaque collègue de chaque pôle avait connaissance des missions et du travail de ses pairs, il était important de se pencher sur le sens donné à l'ensemble des prestations proposées.

Sur la question des prestations, 5 axes ont pu être dégagés au sein de l'ESI : domiciliation, accompagnement, douches/hygiène, explications de courriers, activités. Les postulats de base, au nombre de deux, arguaient en faveur du fait que l'accompagnement d'une personne en grande difficulté se faisait avec, en filigrane, la question de son autonomisation. Aussi, que toute réponse et accompagnement se devait d'être individualisé, et adapté à la situation singulière de chaque personne. Point de recette magique, ni de dogme à appliquer de manière générale, mais des réponses « de dentelle », à chaque personne, renouvelées.

De ce travail a été conclu notamment de la nécessité de travailler le règlement intérieur en plusieurs langues afin de favoriser la meilleure communication possible.

Sur la question des partenariats, il était important de rappeler que le cahier des charges des ESI stipulait de manière affirmée de la nécessité d'en mettre en œuvre. De plus, chaque pôle, chaque salarié devait avoir en tête cette question de « ne pas faire à la place de » mais bien « d'accompagner la personne à (faire elle-même) ». Et c'est ainsi qu'ont été listés les différents sujets nécessitant la mise en place de partenariats au sein des structures, avec, à chaque fois, une réflexion sur le « pourquoi et comment le mettre en œuvre ».

Fort de ces réflexions, et en demande d'approfondir d'autres thèmes (la communication entre collègues, autour de la situation des personnes accueillies, le refus, comment faire face à l'expression de l'agressivité/ la violence, les activités), les équipes des ESI Saint Martin et Maison du Partage seront forces de propositions.

Il incombera à l'équipe de direction de valoriser ce travail au travers, par exemple, de la demande formulée par le Comité Tripartite de retravailler et actualiser le cahier des charges des ESI.

ESI - OBJECTIFS 2019

Concerne PA	Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels	Actions
	Améliorer l'identification des besoins des PA	équilibrer les petits déjeuners	Organiser un dimanche amélioré par mois. Nécessite désignation référents pour lien invendus/ budget possible
		Mettre à disposition un livret d'accueil (salariés, stagiaires, intérimaires)	groupe de travail pour formalisation + édition livret
		Repérer les PA les plus vulnérables	Organiser des douches l'après midi selon priorités
		Accompagner la personne dans toutes les spécificités de ses potentialités et freins aux démarches d'insertion	Accompagner physiquement les PA selon les effectifs en présence et le salarié ayant établi un lien privilégié selon la démarche
		Améliorer la gestion des cartes restaurant	Déterminer qui en détient et en distribue selon quelles règles et reporting
		Réorganiser la distribution du café	
	Organiser des activités en lien avec les PA	Mettre en place des ateliers de développement des compétences ou de mise en lien	atelier cuisine, atelier informatique, continuer réunion PA
	Consolider plan grand froid/canicule	Répondre à l'urgence climatique en fonction de nos moyens	ne pas rationner café + distribuer soupes + ouverture 13/14h + réunions info avec pro de la santé
	Améliorer la qualité des vestiaires	Se faire connaître, écrire, communiquer en direction des grandes enseignes	Faire diagnostic de ce qui est le plus demandé + réaffecter ailleurs les autres dons non compatibles. Ecrire, communiquer

	promouvoir le développement personnel des PA en étant attentif aux plus vulnérables	aller vers	maraudes/halte de nuit/repérage des PA sur le collectif
		développer compétences psy	formations via partenaires/ plan formation

Concerne salariés	Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels	Actions
	Améliorer la connaissance du fonctionnement pour tout nouvel arrivant	Permettre à tout nouvel arrivant de s'adapter au fonctionnement / philosophie de l'ESI	Désignation d'un référent accueil / Immersions dans d'autres ESI / écriture livret d'accueil
	Améliorer la communication au sein des équipes	Fluidifier la transmission d'informations de manière adaptée et en respectant l'éthique et la confidentialité	Livret + poursuivre débriefs et lecture par TOUS les salariés de l'ESI
	Stabiliser les équipes	Prendre en compte les difficultés et y apporter une réponse concertée selon les valeurs et possibilités	Améliorer le recrutement, apporter bien être et reconnaissance

Concerne l'ESI	Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels	Actions
	Diminuer les conflits/violences	Faire respecter les règles de fonctionnement + investir autrement le retour	Revoir le règlement fonctionnement + réflexion autour méthodologies de réinvestissement (ateliers, partages d'une compétence)
	Poursuivre l'organisation du service domiciliation	Avoir une meilleure lisibilité et objectifs concertés et partagés	S'accorder sur critères 1e dom, renouvellement, réorientation + rencontre partenaires + mise en réseau
	Améliorer qualité de travail et d'accueil	Trouver de nouveaux locaux	Multiplier les relations publiques, contacts, visites

	Développer les positionnements institutionnels par rapport au manque de moyens et aux demandes urgentes/ S'inscrire dans une dynamique de playdoyer	Déterminer les réponses ne pouvant être apportées, nombre SIAO, accompagnements etc	MAJ des statistiques
	Développer les partenariats	Organiser des JPO	communiquer avec partenaires (pôle social, accueil, service) inviter en réunions, aller à la rencontre de, etc
	Valoriser ressources matérielles et immatérielles	lutter contre gaspillage alimentaire, zéro déchets	Nettoyage écologique, réduction des déchets, partenariats supermarchés...

Ce tableau sera un suivi de bord pour l'équipe de direction auprès des salariés des 2 ESI sur l'effectivité de la mise en oeuvre des actions pour 2019.

ANNEXES

Compte rendu réunion projet social 18 et 25 avril 2018

Après avoir travaillé les thématiques public (vulnérabilité et fragilité jusqu'à l'autonomie), l'aller vers (susciter la confiance et l'expression d'un besoin) ; après avoir vérifié que chaque pôle connaissait les missions des autres pôles, l'objectif de cette séance est d'interroger et d'objectiver le sens donné aux prestations centrales de l'ESI.

Deux postulats de base sont à prendre en compte :

- une personne fragile/vulnérable est accompagnée au sein de l'ESI jusqu'à son autonomisation. (ATTENTION : l'autonomie est relative au regard du public. Ex : une personne qui ne se lave pas finit pas prendre sa douche régulièrement)
- toute réponse et accompagnement est individualisé et adapté à la situation de chaque personne.

Au regard de **5 prestations centrales** (domiciliation, accompagnement social, douches/hygiène, explication de courriers, activités), les salariés sont répartis en **groupes mixtes** (pôles et ESI mélangés) et **interrogent chaque prestation** :

- à quoi ça sert ?
- comment on repère ?
- comment on accompagne/fait avec ?
- quand met on fin à la prestation ?

Domiciliation

A quoi ça sert ?

- ouverture de droits fondamentaux (notamment dès que mise en place d'un accompagnement social)
- démarches administratives (impôts, pièce d'état civil, compte bancaire...)
- enclencher un processus de socialisation
- créer un lien, retrouver l'estime de soi, la confiance
- symbolique comme un point d'ancrage pour des PA longtemps à la rue

Comment on repère ?

- à l'initiative des PA, d'un TS, d'un partenaire extérieur, de tout salarié de l'ESI.
- Aller vers
- Echange au sein de l'équipe

Comment on accompagne ?

- Préévaluation
- On repère le besoin, observation via le travail d'équipe
- Orientation vers un TS

Comment on met fin ?

- A la demande de la PA
- Lorsque non respect du règlement
- Changement de situation de la PA, lors d'une stabilisation de la situation et avec évaluation du TS

- Cela peut s'apprécier au moment du renouvellement, mais il serait bon de pouvoir l'anticiper
- Un relais doit être assuré pour mettre progressivement fin à la demande.

Questionnements :

*Quel accompagnement pendant la domiciliation ? Ceux qui sont suivis par l'ESI ? Ceux qui ne sont pas suivis par l'ESI ? BAL qui ne vivent pas ?
 Question du règlement et de son respect
 Quelle pertinence des orientations par les hôpitaux ?
 Le service dom est-il seulement administratif ou en lien avec un service social ?
 Critères de vulnérabilité à affiner pour une harmonisation des équipes*

Accompagnement social

A quoi ça sert ?

- Accéder aux droits fondamentaux
- Trouver un hébergement, travailler la santé, insertion professionnelle
- Prise en charge dans sa globalité
- En lien avec les missions de l'ESI
- Autonomiser et responsabiliser ; redonner une place dans la société
- Cela dépend du degré d'autonomie de départ de la PA
- Aide, soutien, au travers du projet social, en prenant en compte les forces/faiblesses/capacités/rythmes.

Comment on repère ?

- Après évaluation par un TS, définition des besoins en fonction de la PA
- Observation, aller vers
- Le TS est le lien entre les différents pôles de l'ESI, en collaboration avec l'ensemble de l'équipe
- Le travail en équipe se fait en fonction des liens construits avec la PA
- Créer le lien pour favoriser la verbalisation du besoin
- Via orientation partenaires (maraudes)
- **Le travail d'équipe est fondamental**

Comment on accompagne ?

- Créer un lien de confiance
- Mettre en place des objectifs de travail
- Prise en charge dans sa globalité
- Respecter le rythme, le choix, le lien avec les partenaires en fonction de l'autonomie de la PA
- Connaître les administrations/associations
- Faire avec et non pour
- Adapter la prise en charge vis-à-vis de la PA

Comment on met fin ?

- Quand la personne est stabilisée
- Un autre service social peut prendre le relais
- La PA est partie
- Droit à arrêter l'accompagnement.

Questionnements :

Quelle prise en compte du droit au recommencement ?

Explication de courriers

A quoi ça sert ?

- Expliquer le contenu et la démarche à suivre pour répondre à une demande
- Assurer un travail de traduction et de compréhension pour les PA
- Soutien administratif
- Casser la barrière de la langue, comprendre le fond
- Des PA ne sont pas en capacité de solliciter les administrations

Comment on repère ?

- Sur demande de la PA. Parfois le salarié peut proposer son aide quand il repère des PA hésitantes.
- A l'accueil ou la domiciliation
- Observation de l'ensemble des salariés

Comment on accompagne ?

- En orientant si possible vers un TS si démarches à mettre en œuvre
- Orientation vers d'autres organismes (PIMMS...)
- Proposer des cours d'apprentissage du français/informatique
- On donne la canne à pêche pour apprendre à pêcher
- Ecrire les documents, remplir les formulaires avec et non pour
- Aide à la rédaction
- Partir de la potentialité de la PA
- Des PA ont peur du courrier, n'osent pas l'ouvrir. Elles ont peur du contenu. Elles peuvent être rassurées si des salariés le font avec elles. Redonner confiance entre la PA et ses obligations administratives.
- Accompagnement physique à mettre en place

Comment on met fin ?

- Quand la PA ne demande plus, quand elle est mesurée de s'autonomiser, de comprendre, lire
- Quand elle est orientée ailleurs
- Quand le problème de la PA est identifié et qu'une solution est proposée permettant l'autonomie

Propositions :

Traduire le règlement intérieur en plusieurs langues pour favoriser la meilleure communication possible (notamment au niveau domiciliation)

Douches/hygiène

A quoi ça sert ?

- Sentiment de bien-être, estime de soi, cela va aider la PA à faciliter son insertion dans un idée d'appartenance et non de rejet
- Possibilité de faire ses démarches dignement
- A inspirer le respect vis-à-vis des autres
- Re narcissiser, se sentir mieux
- Moyen de créer du lien

Comment on repère ?

- Aspect physique de la PA qui questionne

- Volonté de la PA
- Aller vers la PA, la questionner, aider à la formulation du besoin,
- Proposer c'est bien, mais proposer aussi une idée de changer les vêtements (vestiaire) pour accompagner jusqu'au bout. Possibilité de laver les vêtements également

Comment on accompagne ?

- A partir des inscriptions
- Pour les PA capables de faire des douches à l'extérieur, proposer une orientation sur un bain douche + kits hygiène
- Laisser le temps
- Accompagnement physique dans la douche pour des PA qui n'ont plus le schéma corporel
- Communication
- Question sensible, car liée au corps, intime. Proposer mais respecter le choix de la PA
- Pertinence à proposer une prestation douche toute la journée, notamment pour les PA qui ont du mal à se lever le matin.
 - o Interrogation sur public autonome/vulnérable
 - o Comment prioriser ? Les ouvrir l'après-midi plutôt que le matin ? Les PA qui ont les douches actuellement sont celles qui sont les plus organisées. Des douches inconditionnelles/des douches conditionnées ? Ouvrir l'après-midi en cassant l'inconditionnalité puis toute la journée. Supprimer une journée douche.
 - o Ne pas systématiser l'accès à la douche. Ne pas installer trop de cabines douches.

Comment on met fin ?

- Quand la PA ne demande plus, elle devient plus autonome.
- Quand la PA a la possibilité de se doucher ailleurs (hébergement, logement...)
- Rappel au cadre à effectuer lors de la durée douche

Questionnements :

Définir la priorité en termes de vulnérabilité

Sortir du 1^{er} arrivé, 1^{er} servi ?

Ne pas se laisser dépasser par l'habitude.

Différencier un bain douche d'un ESI

Activités

A quoi ça sert ?

- Activités constructives/récréatives : s'évader du quotidien même si pas d'utilité immédiate. Ex : information/TV
- Rompre l'isolement, la solitude. Créer une dynamique de groupe. Le collectif a un impact sur l'individuel. Moment d'entraide et de convivialité
- Accès à la culture, construire et approfondir un lien avec les PA
- Créer un climat de confiance, socialisation, sociabilisation
- Permet de développer les expériences, les aptitudes, les talents, les potentialités.
- Ça permet de faire baisser les tensions
- Don/contre don

Comment on repère ?

- Demandes des PA, parfois ponctuelles
- Observation, lien créé avec les PA
- Utilisation réunion des PA

Comment on accompagne ?

- Accueil, écoute, accompagnement
- Communication, affichage, groupe de discussion avec les PA
- Participation des salariés avec les PA
- Tirer des éléments pour permettre un accompagnement ou une meilleure compréhension de la situation de la PA
- Cela remet de l'horizontalité entre salariés/PA

Comment on met fin ?

- On réévalue la pertinence de mettre en place/arrêter l'activité.
- On prend en compte le choix de la PA
- Quand le besoin repéré n'est plus là. Essoufflement de l'activité

Questionnements :

Difficile d'animer. On s'expose.

Problématique des locaux.

Problématique des PA qui sont fatiguées, qui n'ont pas envie.

Infantilisation. Doit-on organiser les choses ? Faut-il laisser les outils à disposition des PA et les laisser produire/créer ? Mais trop de liberté peut angoisser.

Créer une activité avec une histoire, à partir d'une idée des PA.

Avoir un cadre peut être sécurisant.

Donner un outil pour que les PA s'en saisissent ?

Compte rendu réunion projet social 06 juin 2018

Après avoir travaillé les thématiques public (vulnérabilité et fragilité jusqu'à l'autonomie), l'aller vers (susciter la confiance et l'expression d'un besoin) ; après avoir vérifié que chaque pôle connaissait les missions des autres pôles, et après avoir donné du sens à l'ensemble des prestations centrales de l'ESI, il importe pour cette séance de réfléchir sur la notion de partenariat.

Deux postulats de base sont à prendre en compte :

- Le cahier des charges stipule la nécessaire mise en œuvre de partenariats
- Ne pas faire à la place des personnes, mais leur apprendre à faire elles mêmes. Les mettre en mouvement vers le droit commun.

Dans un premier temps, les 2 équipes ont réfléchi collectivement sur ce que signifiait le terme « partenariat » au regard du travail effectué dans les structures :

Définitions :

- Echanges de pratiques, savoir faire, savoir être
- Travail ensemble, en collaboration, d'équipe, collectif
- Echanger des informations dans le respect du secret professionnel
- Sensibilisation aux pratiques et missions de l'ESI et des partenaires
- Rencontrer l'autre
- Le partenaire est un relais pour l'ESI et l'ESI est un relais pour le partenaire
- Répond à un besoin repéré qui ne peut être comblé tout seul
- Se construit autour de la personne accueillie
- Réseau/convention
- Valorisation/prise de position politique et/ou militante
- Parler le même langage
- Avoir un objectif commun
- Notion de durée (début et fin)
- Etre à l'écoute de la personne
- Bonnes relations/entente/soutien
- Répond à un cahier des charges (sens)
- Association d'idées/activités
- Moyens de communication (réflexion et échanges)
- Identification du partenaire

Les équipes ont *ensuite* tenté de mettre du sens sur le terme « partenariat » au regard des acteurs qui composent les structures :

Sens du partenariat pour la personne accueillie

- Prise en charge plus complète
- Apporter des solutions (mise à l'abri)
- Aller vers l'extérieur, orientation
- Vérifier l'information
- Autonomisation

Sens du partenariat pour les salariés

- Réponse à la demande de la personne accueillie
- Mise en lien

- Voir comment les autres travaillent. S'enrichir
- Echanges de pratiques
- Orientation
- Donner de bonnes informations

Sens du partenariat pour l'institution

- Répondre au cahier des charges
- Complémentarité
- Répondre aux besoins et demandes des PA
- Remontée des besoins
- Participation
- Financement
- Soutien

Enfin, les équipes ont énoncé les différents sujets nécessitant la mise en place de partenariats au sein des structures. Puis les sujets ont été rassemblés en thèmes et des groupes de travail ont essayé de réfléchir sur le pourquoi et le comment de la mise en œuvre de partenariats.

Bien être

Vestiaire

- Pourquoi ? Peu de dons sur les structures. Il faut réorienter sur l'extérieur ou faire appel aux dons afin de permettre aux personnes de pouvoir se changer et avoir des vêtements propres
- Comment ? Créer un vestiaire en interne à partir de dons d'associations de quartier et continuer à orienter vers les vestiaires extérieurs. Des solutions doivent également être trouvées pour les sacs à dos et sacs de couchage.

Coiffeur

- Poursuivre le partenariat interne avec un coiffeur bénévole car cela relève de l'intime mais également le partenariat avec les écoles de coiffure. Rencontrer ces dernières pour leur parler du public accueilli sur les structures.

Consignes

- Pourquoi ? Avoir un endroit sécurisé et la possibilité de faire des démarches extérieures.
- Comment ? développer une consigne interne et entretenir le partenariat avec bagageries internes

Douches

- Réorienter les PA les plus autonomes vers les bains douches.
- Réactualiser la liste des bains douches.
- Proposer aux bains douches d'avoir des créneaux en échange de serviettes

Laveries

- Permettre aux PA les plus autonomes d'aller à l'extérieur.
- Solliciter les laveries de quartier, le Carillon (laverie suspendue)

Loisirs

- Permettre aux PA de s'insérer dans les différents lieux culturels
- Solliciter le territoire (mairie...), cultures du cœur
- Proposer à des stagiaires d'intervenir dans les ESI pour valider leur stage et avoir des ateliers sur place

Santé

- Il est évident qu'on a besoin de partenaires sous différentes formes.
- EMPP, ELP, infirmière, podologue. Maintenir et perfectionner les relations
- Relations PASS, CMP et CMS : se diriger davantage vers eux que mettre en place des partenariats avec hôpitaux.
- Développer les partenariats avec les CAARUD.

Mise à l'abri

- Rencontrer les structures d'hébergement pour mieux les connaître
- Bénéficier de places spécifiques entre établissements FADS pour faciliter les ponts.

Administratif

- La Poste : besoin d'un compte bancaire. Mettre en place un accompagnement et avoir un référent
- CAF : permanence CAF à mettre en place ? Des personnes abandonnent car trop de monde à la CAF. Avoir un référent occasionnel.
- Juriste : OK au niveau de l'existant.
- CNAV : personne référente pour avoir des infos. Développer des partenariats avec des associations qui accompagnent des personnes âgées
- CPAM : OK au niveau de l'existant
- SPIP : un certain nombre de personnes ont un suivi SPIP. Avoir un référent.

Socialisation

- PIMMS : avoir un référent ou avoir une permanence du PIMMS ou un écrivain public bénévole
- Domiciliation : orienter les PA au bon endroit. Bien connaître les domiciliations pour ne pas faire tourner les PA.
- Traducteurs : PIMMS. Pas de traducteur pour l'oral car cela fonctionne avec salariés et PA
- ESI : favoriser les échanges d'information sur les PA qui fréquentent plusieurs ESI en même temps
- Maraudes : en cours de création.
- Associations de quartier : récupérer des dons, participer aux fêtes... Comment travailler de concert ?
- Insertion professionnelle : aider à monter en compétences, maison des entreprises... Rencontrer les associations pour vérifier les possibilités de partenariat
- Pôle emploi : se diriger plutôt vers les entreprises d'insertion et le champ de l'insertion par l'activité économique
- Impôts : organiser des journées d'information pour sensibiliser
- PSA : très inaccessible