

Annexe 5

Soucieux d'améliorer les conditions de vie des ménages hébergés, leur inclusion sociale et leur intégration territoriale, DELTA vise à offrir de nouvelles perspectives au quotidien des familles, en facilitant leur accès aux sports, aux loisirs, à la culture et aux dispositifs de soins.

Afin de mieux identifier et mieux relayer les actions socioculturelles ou de promotion de la santé, et plus largement afin de donner la parole aux ménages accueillis, il est demandé au Titulaire agréé de mettre en place une instance de participation (1).

Par ailleurs, le Titulaire agréé est encouragé à mettre en place des actions collectives dans les domaines du sport, des loisirs, de la culture et du soin. Pour cela, Delta se tient à la disposition de ce dernier pour l'accompagner dans la mise en place de telles actions (2).

Enfin, la formation des équipes hôtelières dans des domaines visant à améliorer la sécurité, la salubrité et le bien-être des résidents est encouragé (3).

1. Participation des personnes accueillies

La participation est l'expression d'une opinion, d'une préférence dans le cadre de l'institution. Elle consiste à participer à la prise de décision qui concerne les personnes accompagnées allant de la consultation à la codécision.

Le Samusocial de Paris et DELTA promeut la participation pleine et entière de la personne à son projet et cherche à lui rendre plus accessible et compréhensible ses droits et le fonctionnement des multiples dispositifs

Pour cela, la mise en place d'actions et d'instances de participation est rendue obligatoire au sein des établissements hôteliers, d'autant que cela favorise également le vivre-ensemble pour les personnes hébergées et contribue à diffuser une atmosphère générale paisible et bénéfique pour les professionnels et les personnes concernées.

1.1. Les différentes modalités de participation

- **Conseil de vie sociale**

Le Titulaire agréé peut s'inspirer du Conseil de vie sociale (CVS), tel que défini aux articles L. 311-6 et D.311-3 du code de l'action sociale et des familles.

Il comprend un représentant du personnel, un représentant de l'organisme gestionnaire et au moins deux représentants des personnes accueillies (élus à la majorité ou désigné). Il doit se réunir au moins trois fois par an et donne son avis sur toutes les questions concernant le fonctionnement de l'établissement, l'organisation de la vie quotidienne, les activités mises en place, les projets de travaux, l'entretien des locaux.

Toutefois, vous pouvez privilégier d'**autres moyens de participation** parmi ceux cités ci-dessous :

- **Délégués / référents**

Plusieurs personnes hébergées sont élues ou désignées déléguées pour représenter les autres personnes hébergées lors de réunions qui se tiennent au moins trois fois par an.

En fonction de l'établissement, il peut y avoir un délégué par étage / bâtiment, etc. Une délégation bien planifiée et exécutée, avec une communication claire, un suivi régulier et un soutien adéquat, peut être un moyen efficace de gérer les responsabilités et d'encourager le développement des compétences des personnes hébergées les plus impliquées.

- **Fréquence** : Les délégués peuvent se réunir tous les 2 mois avec le personnel de l'établissement pour faire remonter les besoins exprimés collectivement.

- **Consultation :**

Le Titulaire agréé consulte l'avis des personnes hébergées sur un sujet précis. Il peut le faire en faisant du porte à porte, numériquement ou en affichant la consultation sur le panneau d'affichage et permettre aux personnes hébergées d'y répondre anonymement.

Le Titulaire agréé doit créer des questions claires, concises et faciles à comprendre pour les participants. Il doit également utiliser les informations du sondage pour résoudre les problèmes identifiés ou améliorer les processus.

Le Titulaire agréé s'engage à respecter la confidentialité des participants et d'informer les personnes sondées sur la finalité de la consultation et l'utilisation des données collectées.

- Fréquence : en fonction des sujets identifiés par le personnel mais au moins 2 par an.

- **Groupes d'expression et groupe de parole**

Des groupes sont organisés plusieurs fois par an sur des thématiques précises (fonctionnement, activités, utilisation de la cuisine partagée, enfants...), avec toutes les personnes hébergées et membres du personnel volontaires.

Le groupe d'expression peut prendre différentes formes et utiliser divers outils de médiation qui permettent de libérer la parole telles que l'art thérapie, la danse, le théâtre, la musique, l'écriture, la discussion, etc. L'objectif principal est de permettre aux participants de communiquer et de partager leurs expériences dans un moment convivial.

- Fréquence : au moins 3 dans l'année.

- **Questionnaires de satisfaction**

Le Titulaire agréé crée un questionnaire sur l'établissement et son fonctionnement qu'il diffuse aux personnes hébergées qui peuvent y répondre anonymement. Le Titulaire agréé doit essayer de maintenir l'enquête de satisfaction concise pour éviter de décourager les participants. Le Titulaire agréé doit également rassurer les participants sur la confidentialité de leurs réponses et l'anonymat de leur participation.

- Fréquence : un questionnaire – s'il est complet - peut-être transmis une fois par an (janvier ou septembre par exemple pour marquer la nouvelle année ou la rentrée)

- **Groupe WhatsApp**

Le Titulaire agréé peut créer un groupe *Whatsapp* et proposer aux personnes hébergées qui l'acceptent de le rejoindre. Le groupe permet aux personnes hébergées de proposer des idées, des activités ou de faire remonter des besoins.

Le Titulaire agréé s'engage à exercer une modération sur le groupe et signaler tous les éventuels dérapages et abus à DELTA. En effet, certains abus relèvent d'un cadre légal, notamment le harcèlement, l'insulte publique, la dénonciation calomnieuse. De même, il s'engage à ne jamais supprimer les conversations ou les messages présents, ces derniers relevant d'un caractère d'immutabilité. Voici quelques règles que le Titulaire agréé doit transmettre aux personnes hébergées :

- Respectez les autres membres
- Évitez les spams
- Évitez les discussions hors sujet
- Respectez la confidentialité
- Signalez les problèmes
- Fréquence : actif toute l'année et si peu utilisé, le personnel hôtelier peut directement poser des questions.

- **Boîte à idée :**

Le Titulaire agréé met à disposition à l'accueil une boîte qu'il présente à chaque personne hébergée. Elle permet aux personnes hébergées de faire remonter anonymement leurs besoins, ou leurs idées.

Le Titulaire agréé peut inviter les résidents à proposer des résolutions de problèmes spécifiques, l'amélioration d'un processus existant ou de la création de nouveaux projets. Un objectif clair permettra aux participants de se concentrer sur des idées pertinentes. Une fois les idées sélectionnées, le Titulaire agréé peut établir un plan d'action pour les mettre en œuvre et surveiller les résultats obtenus.

- Fréquence : actif toute l'année et si peu utilisé, le personnel hôtelier peut directement poser des questions.

1.2. Modalités d'exécution matérielles

Les particularités propres à chaque établissement hôtelier, sa taille, l'existence ou non d'espaces communs, ainsi que les durées variables de séjour des personnes hébergées, doivent inviter le Titulaire agréé à choisir la forme de participation et d'expression des besoins la plus adaptée à son établissement.

DELTA vous accompagnera dans la mise en place de ses instances de participation des personnes accueillies pour qu'elles répondent à un principe de réalité et qu'elles soient adaptées.

1.3. Modalités de fonctionnement

Le Titulaire agréé doit établir des règles et des procédures pour assurer un déroulement efficace et respectueux des échanges. Il faut également prendre en compte les avis et les suggestions des personnes accueillies lors de la prise de décisions importantes.

Quelle que soit la forme de participation privilégiée, elle doit permettre l'expression collective des besoins. Il est important de créer un climat de confiance et d'écoute pour que les personnes accueillies se sentent à l'aise pour exprimer leurs opinions et participer activement à la vie de l'établissement.

Enfin il faut assurer un suivi des décisions prises lors des réunions et en informer les personnes accueillies. Il faut également avertir les personnes hébergées des besoins qui sont remontés et des mesures prises par l'établissement pour y répondre, afin que le lien entre ces modalités de participation et l'évolution du cadre d'hébergement soit apparent.

Pour toutes questions ou pour une aide au suivi et à la mise en place des modalités de participation citées ci-dessus : projets.delta@samusocial-75.fr

De même, si certains besoins remontés lors des groupes de parole ou si les résultats des enquêtes menées vous semblent importants, DELTA se tient à votre disposition pour prendre connaissance de ces besoins et pour échanger autour de ces résultats en lien avec les prescripteurs et les référents sociaux.



Attention toutefois, il est important de rappeler aux résidents que les instances de participation ne se substituent pas :

- Aux numéros d'urgence si la situation le demande (*voir règlement de fonctionnement*) ;
- A un signalement au référent social / 115 si la situation le demande (*voir règlement de fonctionnement*).

2. Actions collectives hors les murs et au sein des établissements hôteliers

L'intégration dans son territoire et le bien-être passent par la mise en place d'actions collectives au sein de l'établissement et par la découverte de structures et ressources aidantes autour du lieu de résidence.

Dès lors, le Titulaire agréé s'engage à favoriser la mise en place et l'accueil d'actions collectives qui relèvent du sport, des loisirs, du numérique, de la scolarité, de la culture et de l'accès aux soins.

2.1. Actions socioculturelles : loisirs, sports, cultures, arts...

Si certains sujets semblent prioritaires pour répondre aux attentes d'inclusion du public accompagné (hébergement, accès à un suivi social, juridique, etc.), il n'en demeure pas moins primordial de réfléchir à d'autres besoins : l'accès au numérique / la place de la culture / du loisir / l'insertion professionnelle / les enjeux linguistiques / l'accompagnement dans la parentalité, etc.

Les actions collectives socio-culturelles permettent de développer divers partenariats locaux afin de renforcer le lien social et l'intégration sur le territoire des personnes hébergées à l'hôtel.

Actions collectives possibles à organiser ou accueillir (liste non-exhaustive) :

- Ateliers socio-éducatifs pour les enfants (parents-enfants ou enfants seulement)
- Lieu d'accueil enfants-parents à destination des 0-3 ans et leurs parents

- Stage artistique pendant les vacances scolaires
- Visite accompagnée d'établissements artistiques et culturels (musée, bibliothèque...)
- Atelier de cuisine pour les adultes
- Atelier de sport pour les personnes hébergées
- Spectacles à l'hôtel : théâtre, mini-cirque, concert...
- Cours de Français Langue Étrangère
- Exposition réalisée par les personnes hébergées dans l'hôtel

Pour toutes questions ou pour une aide à la mise en place d'actions collectives socio-culturelles au sein ou à destination de votre établissement : projets.delta@samusocial-75.fr

2.2. Actions en santé

Pour les personnes en situation de grande précarité, la santé joue un rôle déterminant à plusieurs égards. Son altération peut avoir contribué à la situation de précarité actuelle. Par ailleurs, la précarité induit une dégradation de l'état de santé liée aux conditions de vie : logement, alimentation, accès aux soins...

Les actions collectives en santé permettent de développer des partenariats avec des acteurs de proximité afin de mettre en place des projets autour de l'accès aux soins, la périnatalité, la santé mentale et la santé sexuelle.

Actions collectives possibles à organiser ou accueillir (liste non-exhaustive) :

- Ateliers sur la santé de la femme et de l'enfant
- Ateliers de présentation et prise en main de l'application NATA – Aide au suivi de grossesse
- Programme de médiation en santé sexuelle en lien avec les associations partenaires (programme sur 8 semaines à raison d'une demi-journée hebdomadaire)
- Ateliers de prévention liée à l'exposition aux écrans
- Séances de dépistage et sensibilisation à la santé bucco-dentaire
- Séances d'évaluation médicales pour réorienter les familles vers les services de soins

Pour toutes questions ou pour une aide à la mise en place d'actions collectives en santé au sein ou à destination de votre établissement : projets.delta@samusocial-75.fr

DELTA peut également vous permettre de recenser les besoins en santé sur votre territoire et de réaliser une veille sur l'accès aux soins de santé gratuits à proximité de votre établissement.

2.3 Actions et projets portés en propre par les établissements hôteliers

Les actions évoquées ci-dessus - en partenariat avec les chargé.es de projet de DELTA - doivent être considérées comme un complément des actions et projets menés en interne par le personnel hôtelier pour développer la convivialité et le lien social au sein de son établissement.

Voici quelques exemples d'actions que le personnel hôtelier peut mener en autonomie :

- Organiser des moments conviviaux et festifs. Par exemple après une naissance, pour le nouvel an, une sortie positive ou pour l'anniversaire d'un résident ou d'une résidente
- Identifier les ressources autour de l'hôtel (associations, aide alimentaire, centre de loisirs...) afin de mettre en lien les résidents avec l'environnement proche de l'hôtel
- Encourager l'utilisation des espaces communs par les résidents pour de l'aide aux devoirs
- Encourager l'utilisation des espaces communs par les résidents pour organiser des moments conviviaux, des ateliers, faire découvrir une passion, échanger sur une thématique
- Être à l'écoute des résidents de l'établissement et de leurs besoins afin d'identifier quelle association ou quelle structure pourrait leur être utile.
- Connaître les actualités du territoire (foire aux assos, journées portes ouvertes...) afin de transmettre l'information aux résidents

3. Formation des équipes hôtelières

Les établissements hôteliers fournissent à leur personnel des formations, notamment en matière de :

- Résolution et gestion des conflits : gérer efficacement un conflit, prévenir et gérer les conflits...
- Gestion des risques notamment sur la prévention des incendies : formation prévention incendie, formation équipier d'évacuation, formation prévention des risques d'incendie...
- Secourisme : Prévention et secours civiques de niveau 1 (PSC1), Initiation aux premiers secours enfant et nourrisson (IPSEN).
- Lutte contre les rongeurs et insectes nuisibles : uniquement des formations dispensées dans des centres certifiés *Certibiocide*.

Ces formations visent à garantir la sécurité, la salubrité et le bien-être des résidents.

*Pour toutes questions relatives à la formation de vos équipes au sein de de votre établissement : Monsieur Olivier LACOURT
formation.hoteliers@samusocial-75.fr*