

# TOUS MOBILISÉS FACE À LA CRISE

ÉDITO D'ALAIN CHRISTNACHT & CHRISTINE LACONDE • LE CONFINEMENT VU PAR LES AGENTS  
• LES RESSOURCES HUMAINES SE RÉORGANISENT • LES ACTEURS COLLECTIFS DE LA CRISE  
AUX PRÉMICES DE LA CRISE • **LA MOBILISATION** • EN IMAGES



*Merci à vous !*

« Un grand merci à tous les partenaires qui nous ont aidé à faire face à la crise. »



Édito



« En répondant présent à nos diverses sollicitations, en soutenant nos initiatives, vous nous avez permis de réagir avec rapidité et efficacité. »

L'épidémie de COVID-19 a rendu la protection des personnes à la rue plus importante que dans toute l'histoire du Samusocial de Paris.

Fidèle à lui-même, le Samusocial de Paris n'a pas failli à sa mission. Il a déployé une fantastique énergie afin d'assurer la continuité de ses missions et de répondre aux nouveaux besoins : apporter aide et réconfort aux personnes à la rue soudainement privées de toute ressource et lien social, fournir une aide alimentaire aux familles hébergées dans les hôtels sociaux, équiper et organiser nos centres touchés par l'épidémie, orienter les personnes vers les nombreuses places ouvertes notamment par l'État, déployer des équipes dans un nouvel accueil de jour au Carreau du Temple, etc. La période a démontré la réactivité de notre organisation, sa capacité à s'adapter, et l'engagement de toutes nos équipes. Nous tenons particulièrement à rendre hommage au courage de la communauté soignante et de l'ensemble des professionnels des structures d'hébergement qui, pour certains, ont fait face à des clusters alors que le matériel de protection à leur disposition était insuffisant. Grâce à l'investissement de tous et malgré les difficultés, le risque épidémique a pu être contenu et le confinement mis en œuvre pour toutes les personnes accueillies.

Si nous avons pu faire face à la crise, c'est aussi grâce à votre générosité. Lutter contre une telle épidémie est impossible sans la solidarité de tous, notamment envers les plus vulnérables. Merci de l'avoir compris. En répondant présent à nos diverses sollicitations, en soutenant nos initiatives, vous nous avez permis de réagir avec rapidité et efficacité. Grâce à vous, fondations et entreprises, nous avons réussi en quelques jours à trouver du matériel de protection, organiser une aide alimentaire, pourvoir aux autres besoins

essentiels de milliers de familles, et améliorer un quotidien rendu plus difficile par le confinement. Nous vous en remercions chaleureusement. Quel formidable révélateur des convictions qui vous animent !

Il nous reste maintenant à poursuivre notre action. La période à venir sera probablement difficile, avec la crise économique, mais aussi les conséquences psychosomatiques du confinement pour ces publics fragiles. Après le sprint des semaines passées arrive le temps de la course d'endurance. Toutefois, en dépit des difficultés qui nous attendent, peut-être tenons-nous une occasion de nous remobiliser ensemble autour des personnes en situation de précarité, à la lumière de l'expérience acquise ces dernières semaines. Dans les prochains mois, nous proposerons un programme d'actions pour répondre à ces défis. Il permettra de donner une lisibilité nouvelle à l'impact des financements privés. Ce programme, en cours d'élaboration, reste ouvert à des actions co-construites avec vous. Nous vous proposerons à la rentrée une rencontre à ce sujet.

Pour l'heure, nous voulons partager avec vous la satisfaction de la formidable mobilisation de ces derniers mois. Peu médiatisé, l'engagement du secteur social mérite d'être mieux mis en lumière. Nous voulons par ce document y contribuer. Nous espérons qu'il vous sera agréable à lire. Encore merci à tous.

Alain Christnacht

Président du Samusocial de Paris.

Christine Laconde

Directrice générale du Samusocial de Paris.

# Le confinement vu par les agents



« J'ai commencé le télétravail au tout début du confinement. C'est une première pour les opérateurs de réservation ! Mes responsables démarchent de nouveaux hôteliers, des places d'hébergement s'ouvrent et de nouvelles familles sont prises en charge. Leur nombre a augmenté en même temps que la charge de travail. On a même connu des journées sans aucune demande non pourvue ! De chez soi, c'est compliqué de se déconnecter quand on sait que beaucoup de personnes ont besoin d'aide ».

**Andrey Delatouche,**  
opératrice de réservation au PHRH.

« K. a le regard dans le vide et finit par nous dire qu'il a peur, pas peur de la maladie, non ! Il a peur du vide, peur de ne plus voir personne, peur du comportement des gens la journée (...) D'habitude invisible au milieu de la foule, ce soir K est un visible au milieu du vide »

**Morgane Toczek,**  
éducatrice spécialisée dans les EMA.

« Je me suis occupé du nettoyage des véhicules utilisés pour le transport à l'hôpital des hébergés touchés par le COVID-19, et ceux des EMA. J'ai pris le risque d'attraper le virus ; ça fait partie du métier. Ce n'est qu'à partir du 12 mars que j'ai pu avoir une tenue de protection complète et des produits d'entretien spéciaux. Des procédures ont aussi été mises en place par la direction Qualité. Au final, je mettais 1h15 pour m'occuper d'un camion au lieu de 20 minutes en temps normal. Depuis mi-avril, une société spécialisée vient faire ce travail. J'ai un certain âge, il faut que je fasse attention ».

**M. Thäi,**  
agent de maintenance automobile au service Logistique.

« Pendant la crise, je gérais le planning des LHSS Ridder et Plaisance, en lien avec les responsables. Il fallait renforcer les équipes dans nos centres et remplacer les agents en arrêt de travail. Notre pool de vacataires était insuffisant pour combler les besoins. J'ai donc recherché en urgence des infirmiers, des aides-soignants et des accompagnants éducatifs et sociaux (AES). Ce n'était pas évident car ce type de profils était déjà très sollicité ! Je faisais aussi souvent appel à des intérimaires. Les personnes se sont rendues disponibles malgré tout, même si certaines n'ont pas voulu prendre le risque d'être contaminées ».

**Anne-Marie Bowrie-Jörg,**  
chargée de recrutement au service des Ressources Humaines.



« Je connais bien le public accueilli ici. Par contre, comme je suis constamment sur le terrain, je connais mal le travail des autres services et inversement. Travailler au Carreau est très riche en échanges ! »

**Christophe Lavaud,**  
animateur à l'ESI et agent d'accueil au Carreau du Temple.

« On est restés au siège jusqu'au 18 mars pour préparer les ordinateurs portables destinés aux agents en télétravail. Ensuite, j'ai fait du support technique auprès de l'ensemble du personnel et répondu à ceux qui rencontraient des anomalies. Par exemple, les personnes avaient besoin d'aide pour installer le VPN et se connecter au réseau, d'autant plus qu'au début, il y avait une saturation chez tous les opérateurs; les médecins voulaient accéder à Stare, une application de l'APHP permettant d'obtenir les résultats des analyses biologiques des patients; les équipes de la comptabilité ne savaient pas comment enregistrer au bon format leur bordereau sur le réseau; certains écoutants du 115 se sont aussi mis en télétravail, il a donc fallu les aider à installer leur matériel. Nous avons ensuite réceptionné et mis en route des centaines de box de Bouygues à destination des ménages hébergés à l'hôtel. Sans compter qu'avec les recrutements des RH, on a dû créer des comptes pour les nouvelles recrues. Et tout cela en tentant aussi d'avancer sur nos projets. Depuis le déconfinement, on assure avec mon équipe une présence physique par roulement à Ivry ».

**Eric Coly,**  
administrateur systèmes et réseaux au pôle Informatique et Telecom.

« Curieusement, alors qu'il n'y a jamais eu autant de places ouvertes du fait de la continuité de prise en charge, ceux qui appellent le 115 aujourd'hui ont moins de chance qu'avant d'obtenir une place. »

**Yeison Paniagua-Rojas,**  
écoutant social.



« C'est très différent du travail de bureau où l'on parle de places hivernales destinées à un public que je rencontre enfin ».

**Clémence Tisserand,**  
assistante administrative en charge du dispositif hivernal et agent d'accueil au Carreau du Temple.



« On s'est beaucoup questionnés sur la distribution d'alcool et de cigarettes auprès des hébergés. J'y suis personnellement favorable car elle fait partie d'une politique de réduction des risques et au final, elle nous a permis de maintenir tout le monde sur le site ».

**Sandrine Arnal,**  
infirmière au LAM Babinski.

« Pour répondre en urgence à de nouveaux besoins, il a fallu rapidement collecter des dons financiers, mais aussi des tickets-restaurant ou des biens matériels tels que des équipements de protection via LinkedIn. Nous avons ensuite lancé la campagne d'appel à dons #ConfinésDehors avec une agence de communication. Elle nous a permis de sensibiliser l'opinion publique sur la question des personnes sans-abri pendant le confinement, et de récolter des dons pour financer nos actions ».

**Mateo Castro,**  
chargé de collecte digitale au pôle Communication/Mécénat.

# Les ressources humaines se réorganisent



## Confinement et continuité de service

Afin d'assurer non seulement l'ensemble de ses missions habituelles mais également de répondre aux nouveaux besoins qui ont surgi avec le confinement, le Samusocial de Paris a opéré une mue rapide. L'ensemble des directions a élaboré un plan de continuité de service, en part-

enariat avec les ressources humaines et la direction Qualité, permettant la mise en télétravail des agents dont la présence n'était pas indispensable sur le terrain et réorganisant le travail des équipes sur site, notamment dans les structures, les maraudes et le 115.

**« 140 agents volontaires ont réalisé près de 1 000 missions (chauffeurs, colisage, collecte, distribution, entretien des véhicules, gestion des stocks, lingerie, soutien aux personnes accueillies, tri, etc.) lors de la crise sanitaire. »**



« La DRH et la DSI ont doté les agents de matériel et d'outils leur permettant de travailler à distance. »

## En télétravail ou sur le terrain

L'ensemble du Samusocial de Paris, services support compris, a ainsi été capable d'assurer une continuité de son action, évitant par ailleurs le recours à la mise au chômage partiel. La DRH et la DSI ont doté les agents de matériel et d'outils

leur permettant de travailler à distance. Pour les agents sur site, et particulièrement pour ceux en contact avec le public, l'impératif a été à la fois d'instaurer des mesures de protection, mais également d'assurer des redéploiements en temps

réel afin de pallier les absences. Pour ce faire, mais également pour répondre aux besoins induits par les nouvelles actions imposées par la crise, un appel à volontariat a été lancé en interne, coordonné par Solène Bodénès et Caroline Haxaire.

### En chiffres

331 agents ont été, pour tout ou partie du confinement, placés en télétravail :

42 au PHL

49 au PMS

63 dans les fonctions support

87 au PHRH

90 à la Régulation (incluant OPALE)

### Soutenir les agents sur le terrain

Le Service d'Action Sociale et Santé au Travail a permis d'assurer un soutien individuel et collectif auprès des agents qui le souhaitent. Charlotte Van Den Abeele, psychologue du travail, et Leïla Hamdaoui, assistante sociale du personnel, ont en effet contacté l'ensemble des directions et des responsables de structures. L'enjeu ? Faire un point sur la réorganisation de l'activité et recenser les besoins des équipes. Selon les situations, elles ont proposé aux agents des entretiens téléphoniques individuels, et la possibilité de participer à des groupes de soutien ou d'analyse de la pratique en visioconférence, animés par des intervenants extérieurs. Seules les EMA ont pu assister à ces espaces collectifs au siège d'Ivry-sur-Seine.

Avec l'arrivée de Mohand Bacha, nouveau chargé de prévention, le SASST travaille en articulation avec la direction Qualité pour accompagner les responsables, les directeurs et les équipes à l'appropriation des recommandations et protocoles de prévention liés à cette période de déconfinement.

L'équipe du SASST reste à l'écoute de l'ensemble du personnel et de leurs besoins, aussi bien dans leur expertise individuelle, que dans le cadre d'une prévention commune sur des collectifs de travail.

### Assurer une veille auprès des agents contaminés

Une cellule de veille téléphonique a été mise en place pour suivre les agents contaminés par le COVID-19, une mission assurée par Jade Lavergne, coordinatrice CHU hivernaux au PMS, puis Laure Guenneau, infirmière de formation également rattachée au PMS.

En jeu, il s'agit d'évaluer la situation globale de chaque agent et d'être particulièrement attentif à leur état de santé : s'assurer de leur bonne orientation dans le circuit de soins, au départ désorganisé, identifier les cas contacts, rappeler les consignes d'isolement et les adapter aux conditions de vie, ainsi que les gestes barrières ; puis faire le lien avec les fonctions support mais aussi la médecine du travail si besoin. Il est aussi question de les informer et de les rassurer sur le COVID-19, une pathologie très anxiogène qui touche les voies respiratoires, contagieuse et encore méconnue il y a quelques mois. Selon les situations, Jade puis Laure ont donc orienté les agents vers Charlotte Van Den Abeele, psychologue du travail, et Leïla Hamdaoui, assistante sociale du personnel. Le binôme a également tenu à jour un recensement des cas de contaminations transmis à l'Observatoire du Samusocial de Paris, qui l'a relayé auprès de l'Agence Régionale de Santé.



## La cellule de crise

**Les acteurs :** une partie des membres du CODIR.

✓ **La mission :** adapter l'organisation du Samusocial de Paris au contexte de crise sanitaire afin d'assurer une continuité de l'activité et répondre aux nouvelles urgences ; échanger et faire un point quotidien sur les difficultés rencontrées par les équipes de terrain ; trouver ensemble des solutions pour y remédier et prendre des décisions opérationnelles, en les adaptant à l'actualité.

« On s'est mis en ordre de marche pour donner une réponse cohérente aux équipes, notamment en termes de préconisations et de process à suivre. Cette crise a eu des répercussions sur l'ensemble des acteurs du SSP, et pas seulement le corps médical. Au PHL, certains responsables de centre m'ont fait part de leurs inquiétudes car ils ne disposaient pas de personnel soignant sur place. J'en ai parlé à la cellule de crise pour qu'on puisse adapter nos recommandations aux professionnels non-soignants ».

*Catherine Sellier*, directrice du PHL.

« En temps normal, nous ne faisons jamais de point quotidien avec l'ensemble des directions. Grâce à cette cellule, on a pu prendre connaissance des remontées de terrain et être dans l'opérationnel pour apporter une réponse cohérente et collégiale aux difficultés rencontrées, avec un avis médical. Pour ma part, ces réunions m'ont aussi donné une vision globale de tous les champs d'action du SSP concernant l'évolution de l'épidémie ».

*Armelle Pasquet-Cadre*, directrice du PMS.

« La cellule nous a permis de travailler de manière très transversale, et donc d'être réactifs face à l'actualité en prenant des décisions rapides. Elle a également permis, en nommant des têtes de pont sur certaines missions essentielles et parfois nouvelles, de gagner en cohérence ».

*Tiphaine Lacaze*, directrice Qualité.

## L'équipe mobile de prévention

**Les acteurs :** Maïalen Domercq (chargée de mission au pôle Qualité), Maëlle Prioux (responsable de projets santé au PMS) et Yoann Jeanselme (responsable de la coordination du travail social au PHL).

✓ **La mission :** se rendre dans les structures du Samusocial de Paris, au Carreau du Temple et intervenir auprès de l'équipe de l'hôtel SAS Montmartrois réunissant des agents de l'EMIS et du PHRH, pour s'assurer de la bonne compréhension des préconisations (gestes barrières, gestion des cas de COVID-19 et entretien des locaux); faire remonter les difficultés du terrain à la cellule de crise.

« Il a fallu rassurer les équipes sur place en leur offrant un espace de paroles. On suivait également l'actualité en termes de recommandations, mais elle évoluait constamment et cela nécessitait une certaine réactivité pour les adapter dans les centres avec les responsables de site ».

*Yoann Jeanselme*, responsable de la coordination du travail social au PHL.

« Les équipes avaient besoin de s'appuyer sur de nouveaux parcours de soins et des procédures validées par la direction Qualité. On mettait tout le monde sur un pied d'égalité : les infirmières, les aides-soignants, les agents d'entretien, etc. Ils devaient se soutenir les uns les autres en évitant d'être monotâche. On apprenait aussi des choses sur leur mode de fonctionnement selon la spécificité des structures, ce qui nous permettait de réactualiser nos fiches ».

*Maëlle Prioux*, responsable de projets santé au PMS.

## La cellule d'approvisionnement

**Les acteurs :** Adrien Guy (directeur adjoint du PHL), Edouard Boissy (pharmacien), Matthieu Mirta (responsable du site de Saint-Michel), Marie Lazzaroni (chargée de mission Projets Femmes), Anthony Beltrame (animateur à l'ESI) et Nakana Konate (assistante de direction du PMS).

✓ **La mission :** l'apparition du COVID-19 fait émerger de nouveaux besoins dans les structures. Afin de centraliser l'ensemble des demandes des services, une cellule supervisée par Adrien Guy est créée le 10 mars. Elle recense les besoins de chacun via une adresse mail dédiée et assure l'approvisionnement des centres.



## La cellule de veille téléphonique

**Les acteurs :** des médiateurs du PHRH, une vingtaine de salariés volontaires et une dizaine de personnes d'Europe Assistance.

✓ **La mission :** appeler les 5 300 ménages hébergés à l'hôtel en Ile-de-France qui n'ont pas de suivi social ; effectuer de la prévention sanitaire et recenser les besoins pour que s'organise le ravitaillement de ces familles ; rappeler aussi les personnes ayant signalé au 115 avoir des difficultés pour se nourrir.

« J'appelle une trentaine de familles hébergées à Paris chaque jour. Je les informe des gestes barrières et m'assure qu'elles ont bien reçu les chèques-services, avant de faire un point général sur la vie quotidienne à l'hôtel. Sans cette aide, la situation aurait été catastrophique pour beaucoup d'entre elles ».

*Rhani Khelifa*, médiateur au PHRH.



## La cellule d'appel au volontariat

**Les actrices :** Solène Bodénès (chargée de mission à l'EMLT), Caroline Haxaire (chargée de mission Engagement citoyen et talents au service des Ressources Humaines), Marlène Suchot (assistante administrative au SIAO Insertion), Nadia Mekacher (assistante de la directrice générale) et Constance Devillers (directrice des Ressources Humaines).

✓ **La mission :** recenser et transmettre à l'ensemble des agents en télétravail les missions de volontariat à effectuer, puis coordonner les volontaires. Parmi les principales missions rendues possibles grâce à ces redéploiements : l'accueil au Carreau du temple, la distribution de tickets-services, la confection de colis alimentaires, le renfort à la pharmacie ainsi que le transport de personnes et de produits.

« Jusqu'à début avril, on a eu du mal à mobiliser les agents car chaque service tentait de s'organiser en interne ; c'était un peu le chaos ! Ensuite, beaucoup se sont portés volontaires et certains se sont engagés à fond. Une véritable solidarité inter-services s'est créée, avec du personnel administratif se portant volontaire pour du soutien logistique dans les centres, des livraisons, etc. Certains ont ainsi découvert le Samusocial de Paris sous un autre prisme. Avec le déconfinement, on rencontre à nouveau des difficultés pour mobiliser les troupes car les services ont repris leurs activités... ».

*Solène Bodénès*, chargée de mission à l'EMLT.

« En complément des volontaires du Samusocial de Paris, on a fait appel à une trentaine de personnes de la réserve civique puis d'une dizaine de bénévoles, principalement affectés à des missions de colitage et de distribution de produits de première nécessité. 3 réservistes ayant un profil 'métiers du social' sont aussi intervenus dans les centres auprès des hébergés ».

*Caroline Haxaire*, chargée de mission Engagement citoyen et talents.



## Faire face à la pénurie

Comment trouver tenues de protection, masques, gel hydroalcoolique ou matériel médical lorsque les LHSS Ridder-Plaisance sont frappés dès le 8 mars par l'épidémie ?

Côté pharmacie, Edouard Boissy contacte en priorité les laboratoires et les pharmacies de ville. Il parvient à se procurer des thermomètres, des saturomètres et des tensiomètres, puis passe un contrat avec Air Liquide pour obtenir des bouteilles d'oxygène. « La première quinzaine de mars a été très difficile ; nous avons ensuite obtenu des dotations de l'ARS et de la DRIHL en gel et en masques », note le pharmacien. En complément, Caroline Maleplate, ancienne secrétaire générale, apporte son aide grâce à ses contacts afin de renflouer le stock de masques. Edouard les réceptionne sur le site de Saint-Michel, ainsi que les gels hydroalcooliques et le matériel médical nécessaire. Ils sont

ensuite livrés dans les structures par le service Logistique, avec l'aide de volontaires. Pour le reste, il faut recourir à des plans B, et vite. Adrien démarque de nouveaux fournisseurs afin de dénicher tenues de protection, produits d'entretien virucides et denrées alimentaires, avec l'aide de Marie Lazzaroni, chargée de mission Projets Femmes. « Le prix de certains articles a connu une forte inflation de 50 à 200 %, raconte Adrien. Il a donc fallu redoubler d'efforts pour trouver des fournisseurs pouvant livrer et acheter à des prix abordables ». Grâce à un appel à dons du service Mécénat, Adrien récupère du gel hydroalcoolique et des équipements de protection, notamment auprès du secteur agricole et des acteurs du bâtiment. Matthieu Mirta, responsable du site de Saint-Michel, gère le stock au siège d'Ivry-sur-Seine et prépare les commandes avec Anthony Beltrame, animateur à l'ESI ;

Nakana Konate, assistante de direction du PMS, organise la collecte de DAS-RI (déchets d'activité de soins à risques infectieux) dans les centres ; Romuald Atouilland et son équipe récupèrent les commandes passées chez les fournisseurs au plus vite pour éviter qu'elles ne soient attribuées à d'autres clients, et assurent les livraisons dans les structures. À la mi-mars, un stock de sécurité est ainsi constitué, et permet désormais de répondre aux besoins les plus urgents.

**« Presque tout le matériel dont nous avions besoin était en rupture de stock au début de la crise sanitaire. »**

Adrien Guy

Dès février dernier, les échanges entre le Samusocial de Paris et l'Agence Régionale de Santé se multiplient sur une potentielle gestion des cas de COVID-19 à venir et sur la création de centres de desserrement.

Le Dr Armelle Pasquet-Cadre, directrice du Pôle Médical et Soins, réfléchit aux protocoles à mettre en place dans nos structures. « Il y avait déjà un cluster dans l'Oise, aux portes de la capitale. On s'est donc projetés dans une épidémie francilienne en tentant de l'anticiper ». Elle recherche également des solutions avec Edouard Boissy, pharmacien, pour armer les centres en tenues de protection et matériel médical (oxygène, thermomètres, saturomètres, etc).

## 8 mars, la menace du COVID-19 devient concrète

Pour beaucoup de Français, le virus n'est encore qu'une menace potentielle. Au Samusocial de Paris, un premier cas est détecté au LHSS Plaisance.

D'astreinte le samedi 7 mars, le Dr Maria Vargas Gomez, médecin référent au LHSS Plaisance, est appelée au sujet d'un résident ayant de la fièvre et des douleurs au dos. Elle décide de l'envoyer aux urgences de l'hôpital Saint-Joseph pour une pyélonéphrite. Le lendemain, sa collègue, le Dr Claire Rouzaud, infectiologue à l'hôpital Necker, est par chance en vacation au LHSS. Deux autres personnes ont de la fièvre, et sont transférées à l'hôpital. Les résultats tombent le dimanche soir : le résident hospitalisé la veille est testé

positif au COVID-19. L'équipe isole les cas contaminés. Tout s'enchaîne très vite. D'autres personnes hébergées dans la structure et dans celle, située sur le même site, du LHSS Ridder, contractent le virus à leur tour. Certaines nécessitent une hospitalisation mais les équipes ont du mal à joindre le 15. Les ambulanciers refusant d'intervenir, elles font appel à Romuald Atouilland, adjoint responsable des moyens généraux et de la logistique, puis aux équipes d'EMEOS (maraude de jour). Épaulées par une infirmière hygiéniste de l'ARS et un médecin de l'hôpital Bichat, les responsables des deux structures aident le personnel à isoler les résidents par étage selon s'ils sont contaminés, cas contact ou

personnes saines. La première semaine est difficile à vivre pour les équipes. Elles seront ensuite renforcées en personnel infirmier, mais également soutenues quotidiennement par deux personnes du service RH.

**« Les LHSS Ridder et Plaisance ont enregistré 29 cas de contamination parmi les personnes hébergées dont 3 décès, et 10 cas de COVID-19 chez les agents. »**

### En chiffres

Plus de **150** livraisons sur les sites, dont 75 % le premier mois et jusqu'à 11 livraisons par jour

Près de **10 000** surblouses ou combinaisons jetables utilisées par les sites, dont 90 % le premier mois

Plus de **100 000** masques et **200** thermomètres livrés



## Leur engagement pendant la crise

**Fonction :** Marie Roger Bordat et Nathalie Meier Brochard sont respectivement responsables du LHSS Ridder et du LHSS Plaisance, deux structures de soins et d'hébergement situées dans le 14<sup>e</sup> arrondissement de Paris qui accueillent chacune 33 personnes. Marie et Nathalie managent une équipe d'infirmiers, aides-soignants, travailleurs sociaux, animateurs, agents d'accueil et d'entretien. Elles s'occupent de la gestion logistique des deux centres, et mènent régulièrement des entretiens avec chaque patient.

## Marie Roger Bordat

### Parcours

- 2004 :** Infirmière de jour au LHSS Ridder
- 2008 :** Infirmière coordinatrice au LHSS Ridder
- Depuis 2012 :** Responsable du LHSS Ridder

« Avant la crise, les équipes parlaient déjà du coronavirus. Le sujet était très médiatisé; elles craignaient qu'il arrive jusqu'à nous. Moi, j'étais plutôt sereine et je les rassurais. Quand l'épidémie s'est répandue au centre, on s'est pris un coup de massue sur la tête. Tout commence à la lecture de mes mails le dimanche 8 mars au soir, lorsque j'apprends qu'une première personne est contaminée. Le lundi matin, je tente de cacher mon angoisse aux équipes, malgré notre peur commune de contracter le virus en l'absence de matériel de protection. Quelques jours plus tard, nous organisons une réunion d'information avec les résidents, qui se doutent bien que

quelque chose cloche en nous voyant courir partout. Un beau moment d'échanges a lieu. Ils s'avèrent nous faire confiance. Chaque matin en arrivant, je vérifie que personne n'a de la fièvre à Ridder, avant de monter prêter main forte à Nathalie pour toute la coordination et la logistique à mettre en place. Les premiers jours sont très durs à vivre. Mes réflexes d'infirmière reviennent vite. Nous avons besoin de renfort mais la plupart des vacataires ne sont pas disponibles ou ne veulent pas venir. Le jeudi, un aide-soignant tombe malade : je redoute alors la contamination de nos équipes. Le vendredi soir, 17 personnes ont contracté le virus, dont 2 à Ridder. Je présente des symptômes dans la nuit, suis testée positive le samedi matin et mise en arrêt de travail. De retour le 20 avril, je retrouve un lieu complètement différent de celui que j'ai laissé. Les procédures que nous avions travaillées avant mon départ avec l'infirmière hygiéniste et la directrice Qualité sont appliquées par les équipes et les personnes accueillies. Et le matériel de protection est désormais disponible. C'est un contexte beaucoup plus sécurisant. Les équipes sont renforcées mais leurs habitudes de travail ont été chamboulées. Aujourd'hui, l'épidémie est contenue. Sans cette cohésion d'équipe construite jour après jour avant la crise, on n'aurait jamais pu gérer cette situation. On sait qu'elle peut repartir. Mais alors, nous serons plus armés pour y faire face ! ».

## Nathalie Meier Brochard

### Parcours

- 2004 :** Infirmière au LHSS Ridder
- 2012 :** Infirmière coordinatrice au LHSS Ridder
- Depuis 2013 :** Responsable du LHSS Plaisance

« J'ai l'impression d'avoir vécu la guerre. On a pu limiter l'épidémie grâce à la réactivité et au professionnalisme des équipes, qui ont su garder leur bonne humeur malgré le contexte. Les médecins Marie Wicky et Claire Rouzaud nous ont permis de faire hospitaliser et tester les cas les plus préoccupants grâce à leurs contacts hospitaliers. Comme la crise s'est déclarée ici avant tout le monde, il y avait encore quelques places disponibles à l'hôpital. En l'absence de Marie, le renfort des équipes du Samusocial de Paris a permis de faire face aux difficultés : EMEOS (la maraude de jour) avec Claire, Justine, Charlotte et Albane, Vincent Zeno, directeur adjoint de la Régulation, et Cloé Gautier, infirmière à la mission Migrants. Je suis super fière de mes équipes et des personnes accueillies, qui ont été exemplaires pendant ces semaines difficiles (certaines ont même proposé leur aide à l'accueil, à la lingerie et au ménage) ! ».

# Face à la crise, un seul mot d'ordre : se mobiliser et s'organiser





## Préparer les structures à affronter l'épidémie

Après le premier cas de contamination au COVID-19 détecté au LHSS Plaisance, le Pôle Médical et Soins (PMS) se restructure pour limiter l'épidémie dans les centres et prendre en charge les personnes touchées par le virus. Parallèlement, la direction Qualité s'investit totalement dans l'élaboration de process imposés par la crise, et particulièrement dans le travail d'information et de formation des équipes.

### Le PMS sur le pont

Les personnes hébergées en LHSS présentent des pathologies qui constituent des facteurs d'aggravation en cas de contamination. Certaines ont également des problèmes psychiques ou d'addiction peu compatibles avec le confinement. Comme dans les Ehpad, les visites ont donc été interdites dans les structures, et les entrées en LHSS, suspendues. Le problème pour les équipes soignantes relève alors surtout de la pénurie, notamment en termes de matériel de protection. Au début de la crise, le Samusocial de Paris doit batailler pour récupérer masques et gel hydroalcoolique. Édouard Boissy, le pharmacien, se charge de trouver des bouteilles d'oxygène et du matériel médical quand les centres en ont besoin.

### Le personnel soignant à l'avant-poste

Pour faire face à la crise, les médecins augmentent considérablement leur activité, avec une présence sur site 5 jours par semaine. Le nombre d'infirmiers et d'aides-soignants est également renforcé dans les centres contaminés. Enfin, le Samusocial de Paris a recours à des infirmières et à des médecins réservistes volontaires, dont certains en téléconsultation. Après quelques semaines, un système se met en place avec Doctolib permettant la consultation à distance. Un médecin référent COVID-19 est nommé dans chaque LHSS pour gérer l'épidémie avec le responsable de la structure, notamment le suivi des personnes contaminées et de celles qui ont été en contact avec ces dernières. Lorsqu'un nouveau cas apparaît, ce médecin décide de la procédure à suivre : isolement, hospitalisation ou transfert vers

un centre dédié. Il en informe l'Observatoire, en lien avec l'Agence Régionale de Santé. « Nos structures ne sont pas adaptées pour l'isolement puisqu'il s'agit d'hébergements collectifs, note Armelle Pasquet-Cadre. Nous avons fait au mieux ». Un deuxième médecin s'occupe de l'examen clinique des patients et de leur prise en charge. Dans les autres centres, l'équipe peut également se tourner vers un médecin référent COVID-19.

### État des lieux au 21 mai

**Agents : 92** cas de contamination.

**Personnes hébergées :**

**84** cas de contamination

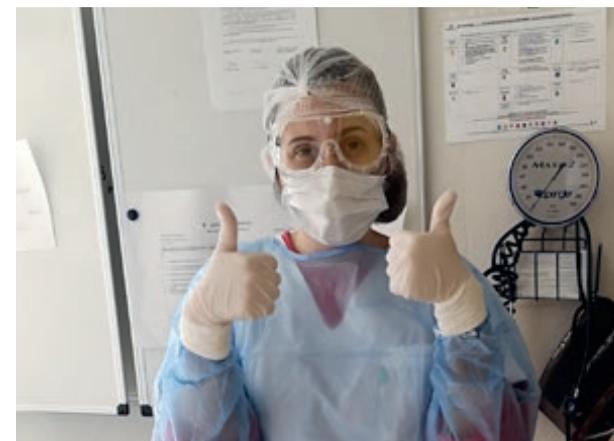
**25** personnes hospitalisées

**4** décès.

## Leur engagement pendant la crise

**Fonction :** Maria Vargas Gomez et Élodie Coispeau sont médecins référents dans des structures du Samusocial de Paris. Le médecin référent réalise des consultations de médecine générale, débriefe régulièrement avec les équipes soignantes sur chacun des sites et participe une fois par mois à une réunion médico-sociale aux côtés des soignants, des travailleurs sociaux et des responsables. Au Centre Babinski (Ivry-sur-Seine), il s'occupe également du suivi des résidents et participe à la coordination de projets (travail sur le partenariat avec l'hôpital Charles-Foix et sur l'ouverture de lits pour le LAM au rez-de-chaussée). Au CHU Romain Rolland, il réalise des consultations médicales le matin pour les personnes qui ne dorment qu'une nuit sur place, l'après-midi étant réservé aux résidents. Il n'y a pas de personnel soignant sur le site. Il travaille également au projet de soins intégré au projet d'établissement.

### Maria



#### Parcours

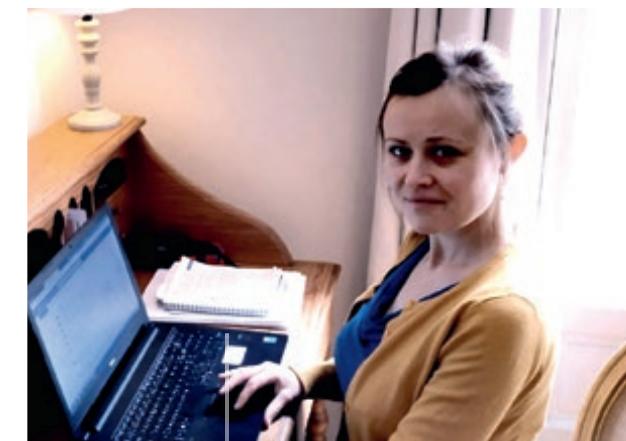
**Depuis 2013 :** Médecin référent du LHSS Plaisance. Elle fait plusieurs vacations dans les différentes structures du Samusocial de Paris.

**2014-2019 :** Médecin référent au CHU Romain Rolland

**Depuis 2016 :** Médecin référent au LAM Jean Rostand, puis dès 2019, au LAM Babinski

« Lorsque j'arrive le lundi 9 mars dans la structure, 4 personnes ont de la fièvre. On comprend que l'épidémie est là, ce qui suscite beaucoup de peurs. On ne s'y attendait pas ! Tout au long de la semaine, plusieurs cas se déclarent. Nous devenons un hôpital militaire : au début, il faut superviser les équipes et les former aux gestes barrières alors que nous n'avons ni tenue de protection, ni masque FFP2. Les hébergés partagent des chambres à deux ou trois, ce qui multiplie les risques de contagion. Certains présentent des cas de démence et ce n'est pas évident de leur faire entendre la nécessité de rester confinés. Avec des journées de travail de 13h, je me transforme en médecin hospitalier, infectiologue, coach d'équipe... Un peu tout à la fois ! Les renforts arrivent progressivement, dont le docteur Marie Wicky. Heureusement car le lendemain de son arrivée, j'ai 39 de fièvre. Je suis testée positive et arrêtée pour trois semaines. De retour le 4 avril, je reprends mes fonctions. Les procédures sont maintenant rodées. Et la structure a été relativement épargnée par l'épidémie. Au final, nous avons seulement eu deux décès, un pourcentage faible compte-tenu du public que l'on accueille ».

### Élodie



#### Parcours

**Février 2019 :** Médecin généraliste en vacation

**Mai 2019 :** Médecin à 40% entre le CHU Romain Rolland et le LHSS Ridder

**Depuis novembre 2019 :** Médecin référent du CHU Romain Rolland à 40 %

« Enceinte, j'ai tout de suite été en télétravail. Je suis devenue médecin référent COVID au CHU Romain Rolland, Championnet et Voltaire, et à la halte femmes de l'Hôtel de Ville. Lorsqu'il y a un cas suspect, le responsable de la structure m'appelle. En fonction de l'organisation du site et des symptômes décrits, je prends le patient en téléconsultation. J'ai accès à ses données de santé : température et taux d'oxygène, puisque nous avons des thermomètres et des saturimètres dans les structures. Selon la situation, je préconise ou non un test en laboratoire, un confinement du résident si c'est possible, ou son transfert dans un centre SAS dans lequel on le testera, aux urgences ou dans un centre COVID. J'envoie enfin un reporting quotidien pour chaque structure à Juliette Balage et Amandine Arnaud, chargées de centraliser les remontées de cas. Au CHU Romain Rolland, la présence exceptionnelle d'un médecin et d'une infirmière a constitué un relai de première ligne, et a permis de rassurer les équipes sur place. On m'a donc moins sollicité. En revanche, à la halte femmes, où Anne Hidalgo, maire de Paris, a demandé qu'on procède à un dépistage général, il y a eu 27 cas positifs dont 9 asymptomatiques ».

## Leur engagement pendant la crise

### Tiphaine

**Fonction :** À l'origine de la création de la direction Qualité, Tiphaine Lacaze travaille à l'amélioration des services et de l'ensemble des process au Samusocial de Paris. En collaboration avec les structures, elle développe la participation des personnes accueillies, et a orchestré la naissance d'une instance de réflexion éthique.



#### Parcours

**Depuis 2018 :** Arrivée au Samusocial de Paris en tant que directrice Qualité

« Les évolutions dans les recommandations associées à la pénurie de masques et de combinaisons n'ont pas été simples à gérer. Il faut saluer la motivation fantastique des équipes pour poursuivre nos missions et protéger les personnes hébergées. La crise a permis de faire progresser la transversalité. Tout ce qui a été mis en œuvre sera important pour la phase de déconfinement. L'enjeu est de s'assurer que tout ce qui nous protège soit durablement ancré dans les pratiques des équipes et les comportements des personnes hébergées. De nouveaux protocoles vont devoir être créés, notamment pour les services qui ont arrêté leur activité. Si les recommandations constituent un cadre, elles ne doivent pas empêcher la réflexion. La crise a soulevé des interrogations éthiques qui doivent servir. L'instance éthique va ainsi être prochainement mobilisée à nouveau pour réfléchir à ces sujets. Le travail de concertation doit s'accroître avec les organisations syndicales et le service de santé au travail. La crise ne doit pas non plus aboutir à une gestion uniquement verticale. Le progrès dans la participation des personnes hébergées qui avait été engagée doit continuer. Un appel leur a été récemment lancé pour qu'elles témoignent de leur vécu du confinement et participent à la réflexion sur l'avenir ».

## Au cœur de la lutte contre l'épidémie, les process de travail et les règles de prévention

Alors qu'il n'y a pas encore de recommandation claire et opérationnelle, le Samusocial de Paris est touché très tôt par le COVID-19. La priorité ? Définir des recommandations adaptées aux missions. La direction Qualité enclenche pour ce faire un travail avec le Pôle Médical et Soins pour son expertise sanitaire, l'ensemble des directions opérationnelles pour la mise en œuvre concrète, et les ressources humaines pour trouver l'équilibre entre protection des salariés et continuité de service. La cellule de crise permet de valider collectivement les process définis et de les ajuster au jour le jour.

Afin d'optimiser les mesures de prévention, une équipe mobile est déployée. La maraude sanitaire vient également en renfort sur certaines structures pour soutenir l'appropriation des recommandations. Leur application implique également la direction Communication/Mécénat, compte tenu de la pénurie en matériel de protection, ainsi que le service Logistique - notamment les personnes chargées du transport des personnes COVID+ et du nettoyage des camions. En quelques jours, une organisation logistique se met en place, avec une centralisation de l'approvisionnement. Parallèlement, parce qu'avoir des documents de référence régulièrement mis à jour et disponibles en temps réel est essentiel, des moyens de partage documentaire sont développés.



## Répondre à l'urgence alimentaire engendrée par le confinement

**Pendant le confinement, répondre aux besoins de première nécessité des personnes sans-abri et des familles hébergées à l'hôtel s'est imposée comme une urgence. Compte tenu de la fermeture des distributions alimentaires, dès les premiers jours, le Samusocial de Paris s'organise pour collecter et distribuer denrées alimentaires, tickets-services et chèques-restaurant.**



### Appel à la générosité des entreprises et des particuliers

Côté mécénat, il a fallu faire preuve de réactivité dès les premiers jours du confinement. « J'ai fait comme si j'avais une famille de 43 000 personnes à nourrir », raconte Anne Derycke, responsable du Mécénat. Celle-ci, dont la mission en temps normal est de construire des partenariats pour financer des missions, activités culturelles ou sportives, se met à rechercher de gros volumes de nourri-

ture pour répondre aux besoins. À quoi s'ajoute la nécessité de trouver des équipements de protection pour les agents en première ligne, ainsi que du mobilier et de l'électroménager pour les familles confinées dans leur chambre d'hôtel : lits-parapluie, micro-ondes ou mini-frigos. Rapidement, la direction de la Communication/Mécénat lance une campagne d'appel à dons de chèques-déjeuners et tickets-restaurant auprès des particuliers et des entreprises, à laquelle BNP Paribas répond sur le champ en offrant

300 000 € de tickets-restaurant. S'en suit dès la troisième semaine de confinement une campagne d'appel à la générosité, #ConfinésDehors, afin de financer les actions exceptionnelles imposées par la crise.

Avec la montée en puissance des besoins, le Mécénat contacte l'Agence du don en nature et Dons solidaires, des organismes issus de l'économie sociale et solidaire, les entreprises agro-alimentaires afin de récolter des denrées, puis des entreprises de loisirs pour trouver de quoi occuper les personnes hébergées. Dès la deuxième semaine, les grandes enseignes et les fondations se mobilisent. C'est le cas de la Fondation Carrefour, avec une enveloppe de 50 000 € allouée dans un supermarché Promocash. Ou encore de Bouygues, qui a permis de connecter à Internet plus de 2 800 familles hébergées à l'hôtel, facilitant ainsi une continuité pédagogique pour les enfants.

À l'annonce du déconfinement, Anne Derycke s'inquiète toutefois : « Les entreprises vont commencer à préparer l'après-confinement et la vague de solidarité risque de retomber. Or il faut absolument poursuivre nos efforts, l'urgence alimentaire ne va pas s'arrêter. Et de nouveaux besoins vont émerger ».



## Répondre à l'urgence alimentaire

### Distribution de chèques-services et tickets-restaurant à Paris

Grâce à une dotation de l'État à hauteur de 360 000 euros, dès fin mars, les travailleurs sociaux de l'EMIS et d'OPALE, appuyés par des travailleurs sociaux du CASVP, de l'APTM et des salariés volontaires, ont pu distribuer des tickets-services à plus de 3 000 ménages hébergés dans 167 hôtels à Paris par les SIAO 75, 92, 93 et 94, et se trouvant à plus d'1 km des distributions alimentaires. 2 vagues ont succédé, permettant de toucher 7 800 personnes pour un total de 1,3 M€.

Les équipes profitent de ces distributions pour discuter avec chaque famille, tout en respectant les gestes barrières. L'EMIS appelle également au moins une fois par semaine les familles qu'elle accompagne. Relever les difficultés pour les mères d'enfants en bas-âge à trouver des couches et du lait infantile, un ravitaillement est organisé grâce aux produits trouvés par le service Mécénat.

### Mieux coordonner la distribution auprès des SIAO et des familles à l'hôtel

Créé par Mickaël Denis, chargé de mission, et Aboubacar Sylla, statisticien au PHRH, un outil a permis de cartographier les 868 hôtels gérés par le PHRH et d'autres SIAO, ainsi que les points de distributions alimentaires listés par des personnes en service civique au PHRH après enquête auprès des associations. L'outil se base également sur les informations de Soliguide et de la Fédération des Acteurs de la Solidarité. Cette centralisation des informations permet d'éviter les doublons dans les distributions ou les oublis éventuels. « L'objectif, c'est de pouvoir réorienter les familles vers le lieu de distribution alimentaire le plus proche, savoir s'il y a déjà eu des distributions de tickets-services dans tel hôtel et repérer s'il y a des trous dans la raquette », explique Mickaël Denis.

« L'objectif, c'est de pouvoir réorienter les familles vers le lieu de distribution alimentaire le plus proche, savoir s'il y a déjà eu des distributions de tickets-services dans tel hôtel et repérer s'il y a des trous dans la raquette. »

Mickaël Denis



### Organiser les approvisionnements, gérer les stocks et assurer les livraisons

Denrées alimentaires, équipements de protection, produits d'entretien ou matériel occupationnel : chaque jour arrive à Ivry un grand nombre de produits achetés ou donnés par les entreprises qu'il faut acheminer vers les lieux d'hébergement. Le service logistique livre les produits commandés par la cellule d'approvisionnement aux centres du Samusocial de Paris, ainsi que des denrées alimentaires aux SIAO franciliens. Des volontaires approvisionnent également les hôtels en colis alimentaires.

### En chiffres

3 000

tickets-restaurant reçus de la part de 200 particuliers

## Leur engagement pendant la crise

### Philippe

**Fonction :** Philippe Baudassé est responsable du développement des partenariats et du projet Mieux Vivre à l'Hôtel (MVH) au sein du PHRH. Ses objectifs : fournir aux familles les services nécessaires à l'amélioration immédiate de leur quotidien, et leur permettre d'accéder aux services et accompagnements de droit commun, au plus près de leur lieu d'ancrage ; mais aussi faciliter les sorties vers un logement.



### Parcours

**2010 :** Adjoint au responsable en charge des ressources humaines et de la vie de service au PHRH

**2014 :** Adjoint au responsable du service ressources au PHRH

**Depuis septembre 2019 :** Responsable du développement des partenariats et du projet Mieux Vivre à l'Hôtel (MVH)

« Pendant la crise, j'ai joué avec Pauline Richez et Hélène Goulhot, coordonnatrices au programme MVH, un rôle de facilitateur entre les besoins des SIAO franciliens et des familles hébergées à l'hôtel, les services du mécénat et de la logistique. En un mois, on a livré 125 palettes aux 8 SIAO d'Île-de-France, soit l'équivalent de 105 tonnes de produits de première nécessité. Pour la première fois, les SIAO ont été chargés de ravitailler les familles hébergées dans leur département. Le programme MVH remplit sa mission en axant ses actions sur l'approvisionnement en produits de première nécessité, en lien avec les besoins des SIAO. On veille également à instaurer une certaine continuité pédagogique pour les enfants hébergés dans les hôtels, notamment par la diffusion de fiches pratiques sur l'apprentissage ludique via des ressources documentaires en accès libre : la distribution de 600 box que Bouygues a offert pour les ménages n'ayant pas accès à Internet ; la mise en place de tutorats par téléphone avec les enfants via des associations partenaires, telles que Bibliothèque Sans Frontières ou l'AFEV pour l'aide aux devoirs ; et le maintien du lien avec les adolescents, grâce aux personnes en service civique de MVH qui les appellent et leur proposent de tenir par exemple un journal de bord sur leur vie pendant le confinement ».

### Romuald

**Fonction :** Romuald Atouillant est adjoint responsable des moyens généraux et de la logistique. Il organise le planning des chauffeurs pour accompagner les personnes hébergées à des rendez-vous médicaux ou administratifs, réceptionne et stocke les dons matériels, supervise les livraisons dans les centres et répond à leurs besoins logistiques. Il assure également le suivi de la maintenance des véhicules, des équipements électroménagers dans les structures et du marché de restauration, ainsi que des moyens généraux lorsqu'il n'y a pas d'équipe dédiée. Enfin, il s'occupe du suivi postal du siège et des prestations de ménage.

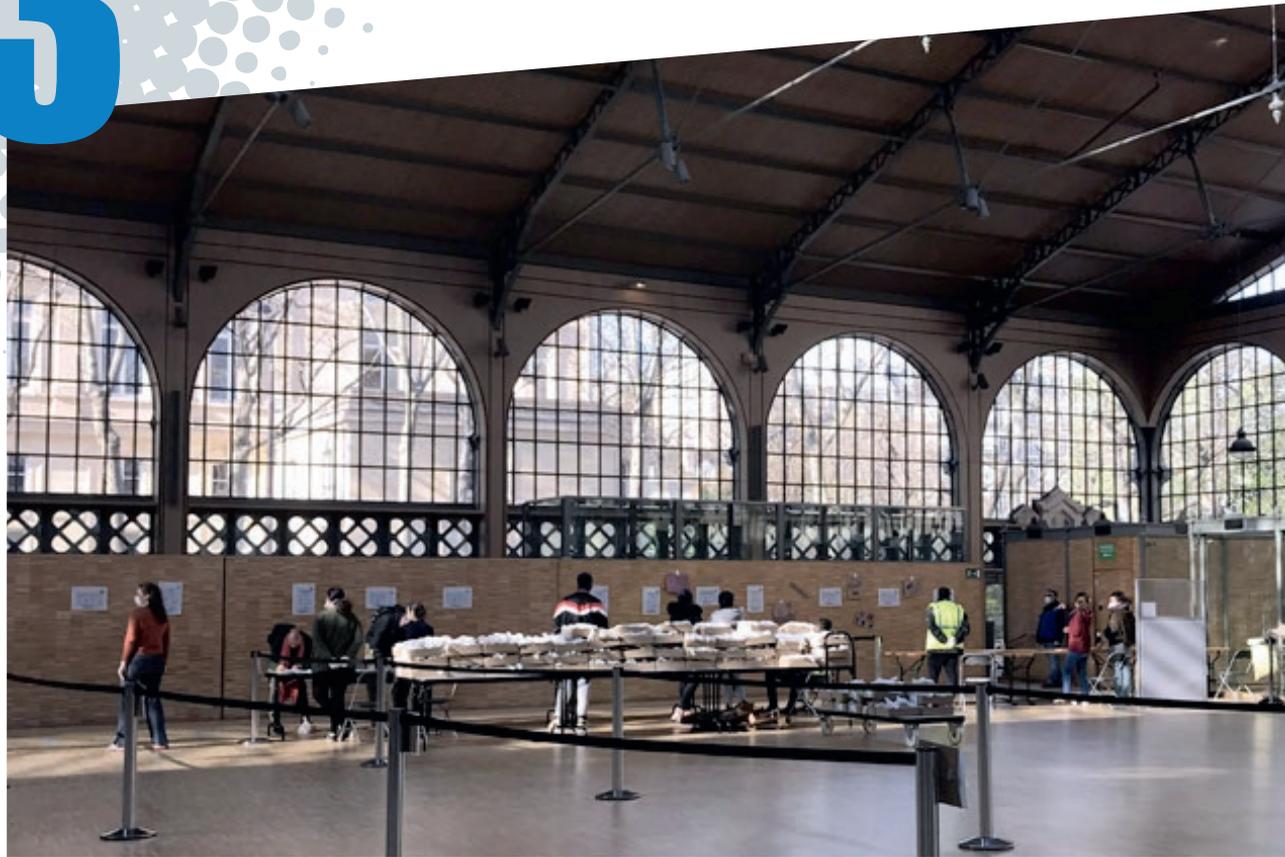


### Parcours

**1999 :** Chauffeur accompagnant social au Samusocial de Paris

**Depuis 2009 :** Adjoint responsable des moyens généraux et de la logistique

« Au tout début de la crise, avant que l'équipe d'EMEOS prenne le relais, mon équipe et moi avons dû transporter en urgence à l'hôpital des personnes hébergées dans nos structures présentant les symptômes du COVID-19. À l'époque, nous avions juste un masque. Puis les procédures de sécurité se sont renforcées au fur et à mesure qu'on avançait dans la crise, avec l'approvisionnement en tenues de protection. Tiphaine Lacaze, Maïalen Domerca et Maëlle Prioux ont également mis en place des process pour nettoyer les camions qui servaient à la fois au transport des résidents à l'hôpital et aux EMA. M. Thai et Idriss, un vacataire, devaient donc enfiler un équipement de protection et respecter une certaine méthodologie pour procéder au nettoyage, le virus étant volatil, ce qui prenait beaucoup plus de temps. Nous sommes aussi devenus une plaque-tournante pour tous les arrivages de commandes. 4 agents de la logistique étaient en arrêt maladie au début du confinement. Il a fallu recourir à des vacataires et les former. Notre travail s'est intensifié avec davantage de demandes, d'arrivages et de livraisons à effectuer. Après 20 ans passés au Samusocial de Paris, c'est la première fois que je suis rincé ! Au bout d'un mois, nous sommes sortis du rush des premiers jours où nous subissions l'urgence : la course à la prospection, à la recherche de nouveaux fournisseurs et à l'ouverture de comptes. Nous avons aujourd'hui levé le pied pour mieux structurer l'urgence et tenir le rythme ».



## Maintenir le lien avec les personnes sans-abri

**Avec le confinement, les personnes qui vivent à la rue se sont retrouvées plus isolées que jamais. Rues désertées, fermeture de nombreuses distributions alimentaires, de lieux d'hygiène et de sanisettes Decaux. Dans ce contexte, le travail des équipes mobiles d'aide et le maintien d'un accueil de jour ont été plus essentiels que jamais.**

### Ouverture du Carreau du Temple

À partir du lundi 30 mars, une douzaine d'agents, d'horizons très différents, ont accueilli les personnes sans-abri au sein du Carreau du Temple (Paris 3<sup>ème</sup>), mis à disposition par la Ville de Paris.

Chaque matin, à 9h30, les portes du Carreau du Temple se sont ouvertes pour accueillir les personnes sans-abri, évaluer les besoins, distribuer des kits hygiène, des vêtements chauds et des couvertures, permettre de recharger les téléphones portables et orienter les personnes. Corinne Taïeb, l'une des responsables de la coordination des maraudes parisiennes, s'est occupée entre autres des distributions. Savons, brosses à dents, dentifrices, rasoirs, mousses à raser, lin-

gettes ou serviettes hygiéniques : chaque produit était réparti dans des troussees pour hommes, femmes et enfants. Pulls, sous-vêtements et téléphones mobiles étaient également disponibles.

### Un lieu d'écoute et d'orientation

Les personnes ont été orientées vers les lieux ressources qui sont restés ouverts, et celles présentant des symptômes de COVID-19, vers les centres de santé de la Ville de Paris. « Nous restions très vigilants, précise Corinne, car globalement, les personnes qui arrivaient étaient fatiguées et souffraient de la baisse des températures, surtout la nuit. Après la nourriture, l'hygiène et la recherche d'un hébergement étaient le nerf de la guerre ».



**« Nous restions très vigilants car globalement, les personnes qui arrivaient étaient fatiguées et souffraient de la baisse des températures, surtout la nuit. »**

Corinne Taïeb

### Leur engagement pendant la crise



### Gaël



**Fonction :** Gaël Goffard est coordinateur logement au SIAO Insertion, axé sur l'intermédiation locative. Il travaille avec les différentes plateformes d'accompagnement social (l'EMIS, OPALÉ, l'Ordre de Malte, les Permanences Sociales d'Accueil, etc) chargées de faire les demandes de logement au SIAO.

### Parcours

**Depuis mars 2019 :** Coordinateur logement au SIAO Insertion axé sur l'intermédiation locative

« Je me suis porté volontaire pour confectionner des palettes de produits de première nécessité destinées aux SIAO franciliens, puis pour intervenir au Carreau du Temple. En effet, mon activité habituelle s'est considérablement réduite au vu de la situation : il n'y a quasiment plus d'entrée ni de sortie dans le dispositif Solibail. Au Carreau, j'accueille les personnes, leur distribue des kits d'hygiène ou des vêtements selon leurs besoins. Certes, je n'ai pas de contact direct avec le public de rue dans mon travail, mais je suis bénévole à titre personnel dans un collectif de voisins solidaires auprès des populations migrantes. En revanche, je ne m'attendais pas à voir autant de nouveaux venus parmi les personnes précaires : des travailleurs pauvres, des mal-logés, des étudiants anciennement serveurs ou babysitters... Je suis devenu co-responsable du Carreau du Temple suite au départ de Delphine Magre, à la mi-avril. Nous alternons nos jours de repos avec Corinne pour assurer une présence 7/7 sur le site, qui accueille souvent plus de 500 usagers et une douzaine de volontaires. Ici, presque tous les métiers du Samusocial de Paris sont représentés ».

### Corinne

**Fonction :** Corinne Taïeb est responsable de zone au sein de la coordination des maraudes parisiennes, celle-ci étant découpée en 4 zones territoriales. Sa mission se décline autour de grands axes dont 3 principaux : coordination opérationnelle de l'ensemble des maraudes parisiennes, conseil et expertise (accompagnement à l'évolution des pratiques), et animation territoriale.

### Parcours

- 2003 :** Écouteuse sociale au pôle Famille
- 2004 :** Elle intègre la première équipe mobile dédiée aux familles la nuit
- 2006 :** Coordinatrice de nuit au 115
- 2013 :** Adjointe au responsable des EMA et du 115 de nuit
- 2014 :** Responsable des EMA et du 115 de nuit
- Depuis 2016 :** Responsable de la zone Est à la coordination des maraudes parisiennes

« Delphine Magre, habituellement responsable de la mission OPALÉ, et moi avons été à l'origine de l'ouverture de ce nouvel accueil de jour le 30 mars au Carreau du Temple. Le lieu a été ouvert en urgence sur demande de l'État et de la Ville de Paris pour répondre aux besoins des personnes à la rue pendant le confinement, alors que la plupart des structures de ce type avaient fermé. Depuis, je suis présente 5 jours par semaine sur le site, et le week-end en télétravail. J'assure la gestion du lieu, j'encadre les équipes, monte les partenariats, sollicite les intervenants et élabore le planning des volontaires avec mon collègue. Chaque jour, on fait un briefing et un débriefing avec les agents mobilisés, ce qui permet de faire évoluer le projet au fil de l'eau. Il faut s'adapter à toutes les personnes qui viennent ; certaines n'avaient plus du tout recours aux dispositifs. Les aider et les orienter. Ma fonction de coordinatrice des maraudes m'est très utile. Une conférence téléphonique avec les représentants de la Ville et de l'État permet de faire remonter des besoins : un barnum pour protéger les personnes de la pluie, une sanisette supplémentaire à l'extérieur, etc ».



### Restructuration des équipes mobiles d'aide (EMA)

Avec le confinement, les maraudes se sont retrouvées seules à poursuivre leur mission à Paris. Pour faire face aux nouveaux besoins, elles ont été reconfigurées : 4 maraudes constituées de travailleurs sociaux et de chauffeurs-accueillants avaient pour objectif de maintenir le lien social et 2 équipes sanitaires, composées d'un chauffeur-accueillant et d'une infirmière, se rendaient auprès des personnes signalées au 115 de Paris par les partenaires, les particuliers ou les personnes elles-mêmes. « *Au début du confinement, beaucoup ne comprenaient pas ce qui se passait, rapporte Houda Ben Laïba, responsable des maraudes. Puis il s'est surtout agi de les orienter vers les lieux-ressources encore en activité, et vers les distributions alimentaires qui s'organisaient* ». Les équipes distribuaient également des repas confectionnés par les restaurants solidaires du CASVP. La maraude sanitaire, pour sa part, sollicitait l'astreinte médicale quand les personnes présentaient des symptômes avérés de contamination au COVID-19, et pouvait les accompagner aux urgences si nécessaire. L'équipe était munie d'un kit de protection avec masques, lunettes, blouses et gants. La maraude de jour est venue les premières semaines soutenir les structures, avant de reprendre en journée ses tournées auprès du public en situation de rue.

**« Au début du confinement, beaucoup ne comprenaient pas ce qui se passait. Puis il s'est surtout agi de les orienter vers les lieux-ressources encore en activité, et vers les distributions alimentaires qui s'organisaient ».**

*Houda Ben Laïba*



### Journal de bord du 27 mars d'Aurore Lechat, travailleuse sociale dans les EMA

#### ✓ Se préparer à une longue nuit

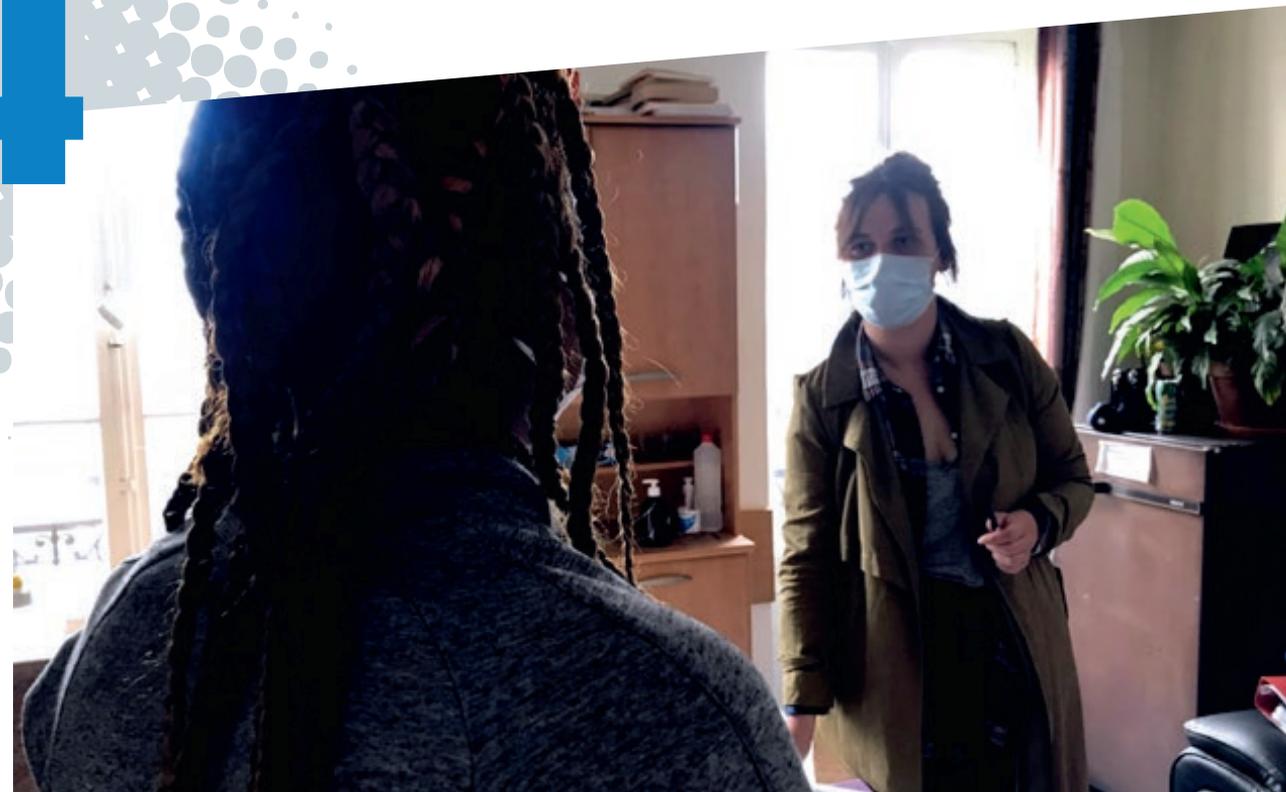
Notre soirée commence par un briefing des équipes, avant de prendre la route. Les chauffeurs chargent les camions : chacun prend une caisse composée de thé, café, chocolat, sucre, gobelets, couverts, bolinos et soupes, ainsi que des paniers repas fournis par la Mairie de Paris. A quoi s'ajoutent des duvets, des bouteilles d'eau, des vêtements chauds et quelques plaids polaires. Quant aux infirmières et travailleurs sociaux, ils se munissent de leur trousse et de leurs documents.

#### ✓ Des places d'hôtel en chambres collectives

Nous voilà partis en plein cœur de Paris, direction les Champs-Élysées où le signalement d'un homme a été transmis au 115 de Paris. Ce dernier nous y attend. Il a déjà eu des problèmes de santé, notamment des problèmes pulmonaires. Pas très rassurant avec le virus actuel. Nous échangeons avec lui, puis lui proposons l'une des places d'hébergement en hôtel réquisitionnées par l'État. Ce sont des chambres de 2 ou 3 lits : les personnes doivent cohabiter avec des gens qu'elles ne connaissent pas durant le confinement, en sortant le moins possible. Au vu de ses problèmes de santé, l'homme se sent plus à l'abri dehors qu'à l'hôtel. Il veut seulement un duvet et un café, puis nous demande où se trouvent les dix bains-douches encore ouverts à Paris. Nous lui donnons une adresse et un kit d'hygiène, avant de reprendre la route.

#### ✓ Toilettes et bains-douches fermés

Dans le même secteur, un autre homme nous sollicite. Il n'a pas accès à Internet et les journaux gratuits ne sont plus distribués. Il veut s'informer des dernières mesures du confinement et semble s'inquiéter de la situation. Nous prenons le temps d'échanger avec lui, avant de lui donner un panier repas et une soupe pour se réchauffer. L'homme s'est rendu dans dix toilettes publiques, toutes fermées. Il est donc allé dans une station-service, où les toilettes sont payantes. Nous lui donnons les adresses de celles qui fonctionnent encore dans le secteur, ainsi que celles des bains-douches. À cette heure de la nuit, les Champs-Élysées sont vides, à l'exception de la police à moto qui monte et descend l'avenue. Maraude dans Paris est devenu une expérience particulière. Quasiment seuls dans les rues, nous sommes souvent sollicités pour avoir à manger, un vêtement chaud, des couvertures. Les personnes ont besoin de parler et s'inquiètent du fait que cette situation puisse durer.



## Déployer une nouvelle offre d'hébergement et y orienter les personnes

### Une meilleure capacité de réponse et d'orientation au SIAO/115 de Paris

Afin d'assurer la continuité de service au SIAO/115 de Paris, tout en respectant les règles de distanciation sociale et en tenant compte des difficultés des équipes pour se rendre au travail, une nouvelle organisation a dû être mise en place. Mais les plus grands changements ont porté sur la nature des demandes, et donc des réponses apportées aux appelants. Durant les premières semaines de confinement, de nombreuses places ayant été ouvertes, beaucoup de personnes ont pu être hébergées. Cela a été le cas pour l'intégralité des familles appelantes, entraînant une libération de la ligne pour des personnes isolées qui ne parvenaient plus à joindre le 115. Celles qui avaient l'habitude d'appeler régulièrement ont ainsi pour la plupart obtenu un hébergement. Puis sont réapparues des personnes qui ne contactaient plus le 115, celles-ci ayant appris tardivement que des places s'ouvraient. À ces profils,

**« Le paradoxe de la période est qu'il n'y a jamais eu autant de places ouvertes mais que les personnes restées dehors avaient moins de chance d'être hébergées ».**

*Yeison Paniagua-Rojas*

se sont également associées des personnes qui étaient hébergées chez des tiers et pour qui le confinement a mis fin à la cohabitation, ainsi que des personnes migrantes, isolées ou en famille, arrivées juste avant le blocage des frontières et pour lesquelles aucune demande administrative n'était possible. « *Le paradoxe de la période, observe Yeison Paniagua-Rojas, écoutant au 115, est qu'il n'y a jamais eu autant de places ouvertes mais que les personnes restées dehors avaient moins de chance d'être hébergées* ». De nombreuses personnes se sont également mises à appeler le 115 pour faire part de leurs difficultés alimentaires, ou

pour maintenir leur hygiène. De son côté, le SIAO a pu effectuer de nombreuses orientations tout en préparant la réorientation des personnes hébergées.

### Recherche de nouveaux hôtels par le PHRH

Durant le confinement, les équipes de réservation du PHRH ont assuré en télétravail la continuité de leur action, recherchant activement de nouveaux hôtels afin de répondre à une demande d'hébergement plus impérieuse que jamais. La crise sanitaire ayant eu pour conséquence une chute drastique de la fréquentation touristique, de nombreux établissements ont pu être captés. Près de 5 000 nouvelles places ont ainsi été réservées, dont 2 400 auprès de 37 nouveaux hôtels entre le 17 mars et le 29 avril : 60 % pour les ménages avec enfants, 25 % pour les personnes seules et 15 % pour les couples. Au total, ce sont ainsi 44 000 personnes qui étaient hébergées à l'hôtel le 11 mai.



## Les centres d'hébergement, lieux de confinement

Si les situations ont pu varier d'un centre à l'autre, certains ayant été touchés par l'épidémie et d'autres non, et tous les centres n'ayant pas la même configuration, ils ont dès le début de la crise mis en place les règles de prévention : application des gestes barrières, distribution de masques et de gel hydroalcoolique aux résidents, limitation des sorties, arrêt des visites extérieures et des animations. Rassurer les personnes et faire preuve de pédagogie a été (et reste) nécessaire pour faire entrer les règles de prévention dans les habitudes de chacun. Afin de limiter les sorties, il a été décidé de livrer alcool et cigarettes à toutes les structures. « Les équipes n'ont pas eu le temps d'être accompagnées dans cette politique de réduction des risques : elles ont dû s'adapter rapidement », explique Armelle Pasquet-Cadre.

### Babinski, un site multistruktures

Sur le site de Babinski, le CHU Femmes et Familles partageant les locaux avec un LAM et un LHSS, les échanges entre les structures ont été réduits, et un agent d'accueil a été placé au premier étage pour veiller à ce que les personnes du CHU n'aillent pas dans l'espace dédié au LHSS. Le site étant doté de cuisines communes, des règles ont également été établies : les personnes pouvaient utiliser les cuisines en nombre limité, excepté 4 femmes moins autonomes qui prenaient leur repas dans la salle du petit-déjeuner. Pour les enfants du CHU Familles, une aide aux devoirs a été mise en place. « Les enfants sont plus difficiles à gérer, observe Quentin Le Maguer, responsable du site. Ils jouaient fréquemment dehors tous ensemble. Nous avons dû faire de la médiation pour qu'ils restent au maximum dans leur chambre, même si c'est compliqué d'être confinés à plusieurs dans un espace restreint ». Sans

personnel soignant, l'équipe, en effectif réduit, a veillé sur deux personnes contaminées et trois cas suspects placés en isolement. L'une d'entre elles ne respectant pas le confinement, elle s'est vue exclue du CHU afin de protéger les autres résidents.

### Romain Rolland stoppe l'hébergement à la nuitée

Au CHU Romain Rolland, qui héberge habituellement 53 personnes à la nuitée et 46 en continu, l'hébergement de nuit a pris fin dès le début du confinement. Le site a ainsi accueilli au total 88 personnes en continu dans des chambres simples et a enregistré 3 cas de COVID-19. Le CHU a également bénéficié d'un redéploiement interne permettant la présence de Nathalie Fevry, infirmière dans le lieu d'hygiène et de soins aux bains douches de Charenton, de la psychologue Elodie Pommier, qui a assuré des téléconsultations avec les résidents, et de deux médecins (l'un sur le site quelques demi-journées par semaine, l'autre en téléconsultation).

**« Les enfants sont plus difficiles à gérer. Ils jouaient fréquemment dehors tous ensemble. Nous avons dû faire de la médiation pour qu'ils restent au maximum dans leur chambre, même si c'est compliqué d'être confinés à plusieurs dans un espace restreint ».**

Quentin Le Maguer

Leur engagement pendant la crise

Marilou



### Parcours

Depuis octobre 2018 : Éducatrice spécialisée aux CHU Femmes et familles de Jean Rostand puis de Babinski (Ivry-sur-Seine)

« Pendant le confinement, je cesse de faire du suivi social. Les administrations sont fermées donc je ne peux pas faire avancer les démarches en cours. 4/5 des équipes du CHU Babinski manquent à l'appel. Nos missions et nos horaires changent pour assurer une présence sur site en continu. Plus les arrêts maladie tombent, plus on travaille, avec des plannings faits à la dernière minute. Les trois premières semaines du confinement sont assez intenses ! Avec mes collègues, on s'occupe des personnes placées

en isolement. Il faut prendre leur température et leur taux d'oxygène en enfilant une tenue de protection, puis leur monter des plateaux repas. Les autres résidents sont stressés, je tente de les apaiser mais ce n'est pas évident car on ignore comment la situation va évoluer. Il faut aussi gérer la logistique et le nettoyage quotidien des parties communes avec les résidentes, puis s'occuper du soutien scolaire des enfants. En étant tous dans la même galère, on a vécu des moments d'entraide assez forts ».



## De mars à mai.

L'équipe de la logistique, des agents du PHRH et des volontaires se mobilisent pour réceptionner les colis alimentaires et les redistribuer dans les hôtels sociaux.



**« En répondant présent à nos diverses sollicitations, en soutenant nos initiatives,  
vous nous avez permis de réagir avec rapidité et efficacité. »**