

Repères et convictions

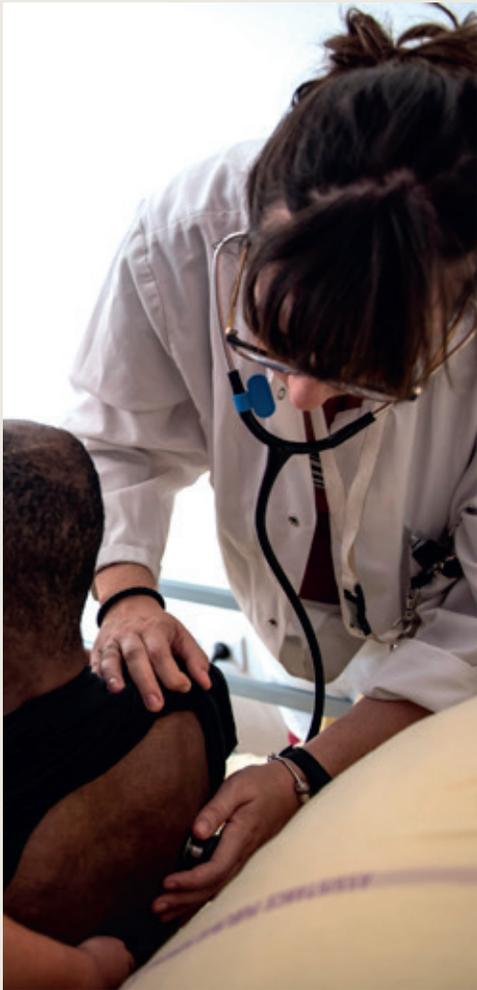
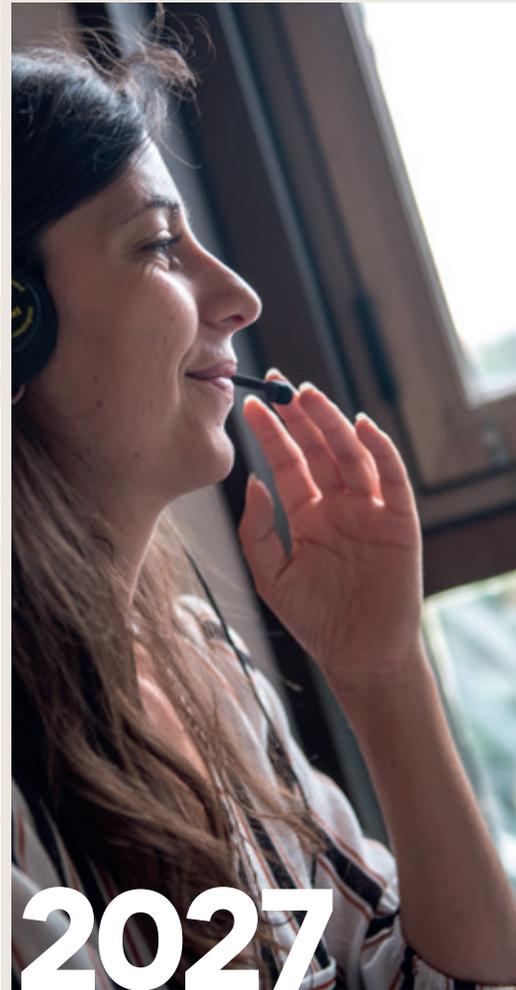


Photo : Cha Gonzalez



2022 2027

Projet institutionnel :
un cap, des ambitions, des actions

samusocial
Paris

égalité
solidarité
dignité

Sommaire

Introduction	04
■ Notre identité et nos missions	05
Une histoire militante qui est aussi celle de la lutte contre l'exclusion	05
4 grandes missions d'intérêt général	06
■ Nos valeurs	07
■ Nos 10 principes d'intervention	08
1 Aller-vers	09
2 L'inconditionnalité	10
3 Participation de la personne accompagnée	11
4 Approche holistique	12
5 Réactivité et adaptation aux besoins	13
6 Notre professionnalisme	14
7 Priorité à l'accès effectif au droit commun	15
8 Penser le parcours de la personne	16
9 Préoccupation éthique	17
10 La coopération, le partenariat et le travail en réseau	18
Lorsque nos principes d'intervention sont mis à mal.....	19
■ Nos grandes ambitions de travail pour les cinq prochaines années	20
Service aux personnes	21
Organisation.....	21
Responsabilité sociétale de l'organisation	22
Communication externe.....	22

Introduction

Pourquoi un projet institutionnel ?

Le Samusocial de Paris a vécu, ces dernières années, des évolutions rapides et profondes de son activité. Il a créé des dispositifs innovants (Mieux Vivre à l'Hôtel, Interface ou Jade...) en réponse à des besoins qu'il a identifiés, a changé d'échelle pour certaines activités (fusion des SIAO urgence et insertion, régionalisation de la réservation hôtelière...), et poursuit depuis plusieurs années une démarche qualité qui l'amène à faire évoluer en permanence ses pratiques.

Nous sommes fier-es de ces évolutions : fier-es de dépasser les contradictions d'un secteur où l'on a souvent le sentiment de ne pas en faire assez, fier-es de l'implication de tou-tes les professionnel-le-s, et fier-es de notre capacité à nous adapter pour mieux répondre aux besoins.

Pour autant, les besoins sociaux continuent de croître, de se diversifier et de se complexifier ; les politiques publiques prennent de nouvelles directions ; et les acteurs de la lutte contre l'exclusion étendent et adaptent leur action. Dans ce contexte exigeant, il est devenu impératif pour le Samusocial de Paris de se doter

d'une boussole qui puisse guider son action. Ce document, créé avec toutes les parties prenantes, restitue le fil rouge qui relie nos activités. Il dessine une vision commune de l'ensemble du Samusocial de Paris. Il rappelle nos valeurs. Celles-ci s'incarnent dans des principes d'actions qui constituent la « méthode » Samusocial. Ils sont communs à toutes ses missions, même s'ils peuvent prendre des formes différentes. Nos valeurs structurent nos pratiques professionnelles, elles nous obligent également à être un employeur responsable, soucieux de la reconnaissance et de la qualité de vie au travail de nos professionnel-le-s, sans lesquels aucune de nos ambitions n'est possible.

Le projet institutionnel projette le Samusocial de Paris dans l'avenir, en définissant les grandes ambitions qui seront notre cap pour les cinq prochaines années. Nous allons continuer de grandir, au fur et à mesure qu'aboutiront nos projets. Notre action doit continuer de servir les personnes précaires, de s'adapter à leurs besoins, et de leur permettre de retrouver toute leur place dans la société.

« Ce document, créé avec toutes les parties prenantes, restitue le fil rouge qui relie nos activités. Il dessine une vision commune de l'ensemble du Samusocial de Paris. »

Notre identité et nos missions

Une histoire militante qui est aussi celle de la lutte contre l'exclusion

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

En décembre, le Samusocial crée le premier des Centres d'Hébergement d'Urgence avec soins infirmiers, qui deviendront, une fois homologués en juin 2006, les Lits Halte Soins Santé (LHSS).

Dès sa création, le Samusocial de Paris imagine des réponses innovantes à des besoins non couverts, mobilise des partenaires publics et privés, se rend auprès des personnes qui ne demandent plus rien, et développe une approche globale mêlant promotion de la santé et inclusion sociale. Cette démarche devient une méthode, que reprendront de nombreux autres « samusociaux » en France, en Europe, et dans le monde. Au fil des années,

l'État et la ville de Paris confient d'autres missions de lutte contre les exclusions au Samusocial de Paris : gestion du 115 ; ouverture d'Espaces Solidarité Insertion (ESI) ; lutte contre la tuberculose chez les publics à la rue ; réservation hôtelière pour répondre aux besoins des familles ; coordination et régulation de l'hébergement d'urgence et d'insertion (SIAO) ; etc.

Le Samusocial de Paris est un Groupement d'Intérêt Public (GIP) dont le mandat, large, est de lutter contre l'exclusion, allant des maraudes et du 115 au soin résidentiel, en passant par l'hébergement d'urgence ou hôtelière et l'observation sociale.

Cette histoire structure l'identité du Samusocial de Paris : elle explique sa spécificité parmi les acteurs du secteur, par sa vision du soin par exemple, contribue à son attractivité et nourrit l'engagement des professionnel-le-s. Elle constitue aussi une réserve de sens qui permet de penser l'avenir du Samusocial, car elle reflète la priorité que nous accordons aux personnes les plus précaires, l'engagement de nos grands partenaires, et la recherche des modalités d'intervention les plus pertinentes.

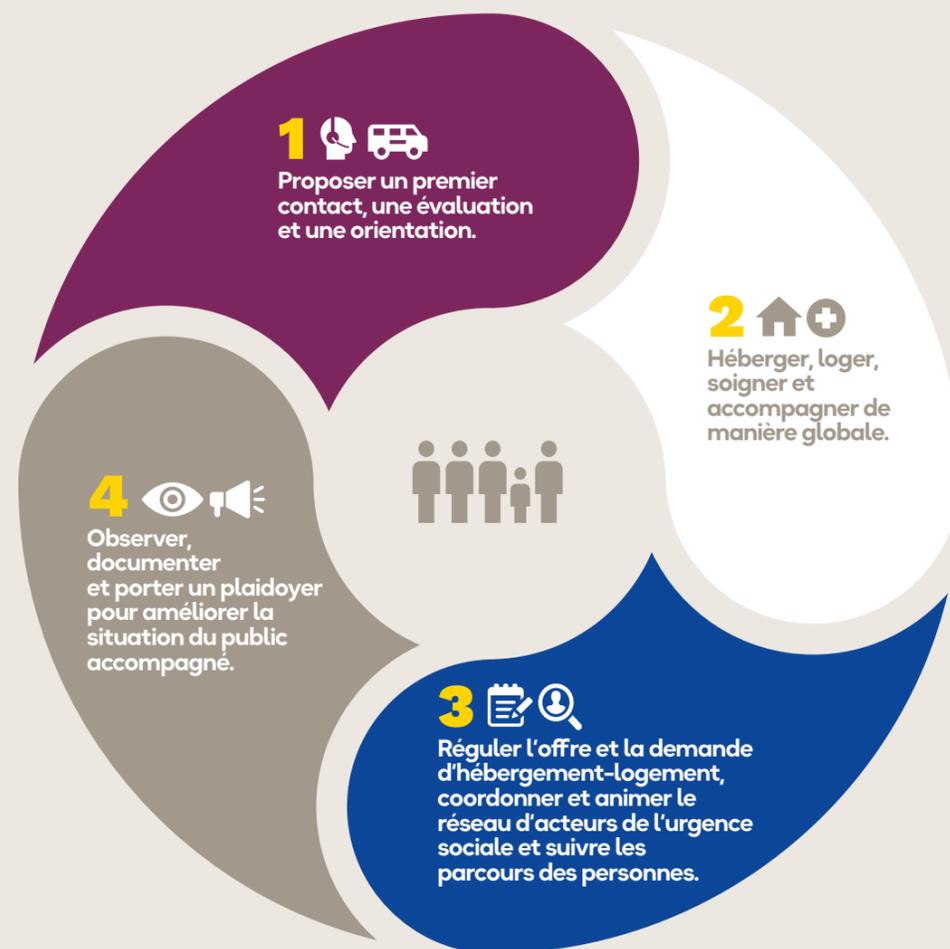
« Le Samusocial de Paris imagine des réponses innovantes à des besoins non couverts, mobilise des partenaires publics et privés, se rend auprès des personnes qui ne demandent plus rien... »

Quatres grandes missions d'intérêt général

Le Samusocial met en œuvre les politiques publiques de lutte contre l'exclusion, telles que définies par le code de l'action sociale et des familles. Acteur de l'accès au logement pour les personnes défavorisées, il porte les orientations

nationales du Plan Logement d'Abord. Il est engagé dans la lutte contre les inégalités de santé renforcée par la mesure 27 du Ségur de la Santé. Il est partie prenante des politiques sociales municipales, dont le Pacte parisien de lutte contre l'exclusion.

Son action se structure autour de quatre grandes missions d'intérêt public, au service des personnes et des familles sans abri ou sans logement sur le territoire francilien :



Nos valeurs

Les actions du Samusocial de Paris sont diverses et les mêmes valeurs fondamentales s'y retrouvent : l'égalité, la solidarité et la dignité. C'est au nom de ces valeurs – qu'il porte et défend en toutes circonstances – que le Samusocial de Paris intervient. Pour le Samusocial de Paris, tout·e membre de la société est égal et doit pouvoir participer de façon pleine et entière à la vie de la Cité dans toutes ses dimensions (vie sociale, économique, politique, culturelle...).

S'ils ou elles en sont empêché·es, au nom de l'égalité et du respect des droits humains, chacun.e doit pouvoir compter sur la solidarité. L'engagement du Samusocial de Paris auprès des personnes sans abris ou sans logement est ainsi l'expression des solidarités publiques face à la maladie, aux situations de fragilité, de vulnérabilité et de dépendance. Cette solidarité se veut publique (et donc anonyme et non individuelle) et redistributive (selon un principe d'égalité et non de moralité).

En tant qu'organisme public, l'obligation de neutralité s'impose à lui. Plus précisément, jamais la prise en charge d'une personne vulnérable ne saurait dépendre de ses opinions philosophiques, politiques ou religieuses. Par son action, le Samusocial de Paris cherche à préserver la dignité de tout·es, et lutte et alerte

contre toute forme d'atteinte à celle-ci. Préserver la dignité signifie d'abord le respect : respect de la singularité de chacun·e, respect de son autonomie de décision et respect de l'accès aux besoins fondamentaux. Préserver la dignité signifie également accueillir et accompagner dans des conditions dignes et professionnelles. L'action du Samusocial de Paris auprès des personnes sans abri ou sans logement s'inscrit ainsi dans des valeurs humanistes et dans les fondements du pacte républicain plaçant l'être humain au centre de ses préoccupations. Ces valeurs fondatrices s'incarnent dans dix principes d'intervention communs à toutes les activités du Samusocial de Paris.

égalité
solidarité
dignité

Nos 10 principes d'intervention

« Il est devenu impératif pour le Samusocial de Paris de se doter d'une boussole qui puisse guider son action. »



1 • Aller-vers

Le Samusocial de Paris cherche depuis sa création en 1993 à aller vers les personnes sans abri ou sans logement. Ceci implique un changement de rapport entre l'intervenant-e et la personne concernée : **c'est l'intervenant-e qui recherche et provoque la rencontre, qui initie la relation et se déplace là où se trouve la personne.** Il met à sa portée les moyens de prendre soin de sa santé et d'entamer un parcours d'insertion. **Cette démarche rompt avec l'idée que l'intervention sociale ou sanitaire ne pourrait faire suite qu'à une demande exprimée.** Elle permet d'intégrer dans les pratiques les situations de non-demande

de certains publics et engage les acteurs à être proactifs. Pour le Samusocial de Paris, l'aller vers dépasse la dimension de mobilité « hors les murs ». C'est aussi une posture professionnelle d'ouverture relationnelle vers la personne dans ce qu'elle est globalement et sans jugement a priori. En d'autres termes, cela signifie d'atteindre la personne non seulement « là où elle est », mais aussi « là où elle en est ». Cette approche émane d'une volonté d'établir des relations de confiance et de réciprocité, et non des relations jugeantes ou vécues comme telles.



« Pour moi l'aller vers, c'est avant tout porter de l'intérêt pour la personne accompagnée, c'est ce qui nous pousse à constamment sortir de notre zone de confort. La demande de la personne n'est souvent pas exprimée et il s'agit alors de s'adapter dans une démarche proactive pour faire émerger son besoin actuel en prenant en compte son intérêt. Pour moi, cette démarche s'intègre aux prémices d'une relation d'aide. »

Une travailleuse sociale du Samusocial de Paris

👁 Les médiateurs de Delta, un aller vers les ménages hébergés à l'hôtel

Les visites de maraudage et les permanences réalisées par les médiateurs de Delta au sein des hôtels hébergeant des ménages reflètent la volonté d'aller-vers du Samusocial de Paris. Aucune demande préalable n'est nécessaire à la mise en place de ces visites, elles sont déclenchées de manière spontanée à l'initiative des professionnel·les. Lors de ces visites, les médiateurs informent les familles de leur venue par tous les moyens opportuns (affichage, SMS, mail, via les partenaires, porte-à-porte ou permanence dans un espace réservé de l'établissement) puis se tiennent à disposition pour que toute personne qui le souhaite puisse venir à leur rencontre de la manière la plus libre et simple possible. Les ménages peuvent ainsi interpeller les professionnel·les et échanger avec eux sur tous les sujets liés à leur hébergement à l'hôtel, leur situation personnelle, se renseigner sur les dispositifs ou attirer l'attention sur une situation particulière.

2 • L'inconditionnalité

Le principe d'inconditionnalité, posé par la loi, est un principe fondateur au Samusocial de Paris. **Il consiste à prendre en charge tout individu sur la seule base de sa situation déclarée de vulnérabilité. Jamais la prise en charge d'un-e usager-e ne saurait dépendre de sa situation administrative ou de ses opinions philosophiques, politiques ou religieuses.** Le principe d'inconditionnalité implique un accès unilatéral aux droits : droit à une première évaluation, à un accompagnement individualisé, à l'hébergement, à une continuité de la prise en charge, à des prestations d'accueil assurées dans des conditions garantissant le respect des droits et libertés fondamentales (dignité, sécurité, vie privée et familiale, liberté de penser et de conscience etc.). La mise

en œuvre du principe d'inconditionnalité au Samusocial de Paris dépasse son application légale et sa définition stricto sensu de non-discrimination face à la prise en charge. Elle correspond aussi à une attitude adoptée par ses agent-es dans la relation d'accompagnement. Ainsi, les professionnel·les du Samusocial de Paris acceptent que les parcours des personnes puissent ne pas être linéaires : elles ont le droit de refuser un accompagnement tout en pouvant y avoir recours dans le futur. Elles ont également le droit à l'erreur, le droit à l'oubli et le droit au recommencement. Ce principe s'inscrit dans un cadre de respect mutuel des droits et devoirs à la fois de l'institution, de ses professionnel·les et des personnes auprès desquelles elle intervient.

« La personne a le droit de faire ses propres choix, même si ceux-ci peuvent ne pas paraître comme étant les bons aux yeux des professionnel·les. Par exemple, il est arrivé qu'une personne sans ressources hébergée à l'hôtel soit orientée par son référent de parcours AGATE vers des banques alimentaires et des restaurants solidaires, mais que celle-ci refuse de s'y rendre. Cette personne ne se sentait pas à sa place dans ces lieux, lieux qui lui renvoyaient « quelque chose » de dégradant, marquant sa précarité sociale et un sentiment d'assistanat. D'après elle, il était préférable de faire la sortie des commerces du quartier chaque jour pour récupérer les invendus laissés en fin de journée sur le trottoir. Par ailleurs, ceci lui a permis de tisser des liens de proximité avec les commerçants. Nous avons respecté ce choix, car il fait sens pour cette personne et préserve son pouvoir d'agir. »

Une assistante sociale du service AGATE

👁️ Le 115 fournit une orientation adaptée et inconditionnelle à chaque personne

Le principe d'inconditionnalité est au cœur de l'action du 115. Ce numéro d'urgence du SIAO porté par le Samusocial de Paris, a pour mission de formuler pour chaque personne une orientation adaptée à ses besoins (mise à l'abri, aide alimentaire, accès aux droits, accès aux soins, etc...). Il signifie que les écoutant-es ne tiennent pas compte de la situation administrative, des croyances et opinions des personnes pour une orientation, et se fondent uniquement sur la situation de vulnérabilité de la personne.

3 • participation de la personne accompagnée

Le Samusocial de Paris considère que la lutte contre les exclusions n'a de sens que si elle est élaborée avec les personnes concernées, qui doivent être considérées comme des partenaires à part entière, comme des individus acteurs de leur vie et de leurs choix.

Rechercher l'engagement de la personne peut se faire :

- au niveau individuel dans le cadre de l'accompagnement,
- au niveau collectif par le soutien à toutes les formes de développement du pouvoir d'initiative.

Le Samusocial de Paris reconnaît ainsi l'importance d'un accompagnement coconstruit avec la personne dans le respect de son projet de vie et avec la prise en compte de ses savoirs issus de ses expériences. Ceci implique pour les équipes d'adopter une posture d'écoute active et une flexibilité, tout en ayant le souci de délivrer une information claire et appropriée aux personnes.

En effet, l'environnement contraint dans lequel elles évoluent appelle une complète transparence sur le contexte et ses possibilités. C'est à cette condition que le partenariat avec la personne peut réellement s'opérer. Cela implique aussi de chercher toujours à adapter les dispositifs aux personnes, et non l'inverse.



👁️ L'application des principes de la loi 2002-2

Le Samusocial de Paris a fait sien les principes de la loi de 2002-2, qui vise à mettre la personne accompagnée au cœur des dispositifs sociaux et médico-sociaux, et à rechercher son engagement. Nous cherchons à en appliquer les principes dans l'ensemble de nos dispositifs. Par exemple, étant donné que le dispositif hôtelier est devenu un hébergement pérenne pour de nombreuses familles, nous considérons que leurs droits doivent être les mêmes que pour tout usager-e du secteur social et médico-social. Ainsi, nous cherchons à généraliser la remise d'un livret d'accueil, la signature d'un contrat d'accompagnement et la mise en place de modalités de participation dans les hôtels.

👁️ Le Débat permanent porte la parole collective des personnes accompagnées

Né en 2019 à la suite du Grand Débat lancé par le président Emmanuel Macron, le Débat permanent réunit des personnes accompagnées et quelques-un·es de nos agent-es. Il porte une parole collective sous forme de plaidoyer auprès des pouvoirs publics, notamment lors de grands événements comme les élections municipales ou présidentielles. C'est aussi un espace de réflexion pour mener à bien des actions concrètes visant à améliorer le quotidien des personnes accompagnées, comme Meriem, membre depuis sa création. « *Tout le monde y est libre de s'exprimer. Je suis hébergée à l'hôtel et je ne suis pas encore régularisée. Jamais je n'aurais imaginé pouvoir faire un discours devant le ministre du Logement Julien Denormandie, en 2019 !* ». Le Débat permanent intervient une fois par an en tant qu'invité auprès de notre conseil d'administration pour faire part de ses avancées.

4 • Approche holistique

Le Samusocial de Paris a, depuis sa création, adopté une approche holistique des personnes qu'il accompagne. À la genèse du projet, en 1993, se trouvait la volonté d'allier soutien médical, social et psychologique. Ceci partait du principe que l'accompagnement d'une personne en situation de rue ne se limitait pas à lui offrir un abri, mais comprenait aussi la promotion de la santé. 30 ans plus tard, cette volonté est non seulement

toujours au cœur de nos actions, mais son application s'est élargie. **Nous souhaitons, par nos actions, prendre en compte l'ensemble des besoins de la personne (qui peuvent évoluer dans le temps) avec pour objectif l'autonomie dans toutes ses dimensions (matérielle, relationnelle, culturelle, juridique et sociale).** Ceci implique de prendre en compte la personne dans sa globalité et ne pas la réduire à son statut de bénéficiaire.

La plateforme AGATE : une démarche holistique

La plateforme AGATE (Accompagnement Global pour l'Accès aux Droits et à la Lutte contre les Exclusions), plateforme d'accompagnement des ménages hébergés à l'hôtel à Paris, est un exemple de pluridisciplinarité. Elle regroupe une cinquantaine d'agent-es travailleurs sociaux, expert-es de l'intervention sociale et familiale, conseiller-es en insertion professionnelle et juristes. Cela permet un accompagnement global avec l'aide d'un-e professionnelles spécialisé dans différents domaines : la santé, la situation sociale et administrative, l'emploi et le logement.

CHU Romain Rolland : plus que le gîte et le couvert !

À Romain Rolland, centre d'hébergement situé à Montrouge, 53 personnes sont hébergées à la nuitée. Mais c'est plus que le gîte et le couvert qui leur sont proposés. Une équipe pluridisciplinaire est présente sur place afin d'offrir la possibilité aux personnes hébergées d'y rencontrer un-e professionnel-le de l'accompagnement social, du soin ou de l'insertion professionnelle. Ceci reflète une volonté d'être souple et adaptable à ce que veut ou dont semble avoir besoin la personne.

Le partage et les échanges au cœur des projets culture

En considérant chaque personne qu'il accompagne dans sa globalité et sa complexité, le Samusocial a été amené à porter une importance particulière à la culture. Grâce à une fondation d'entreprise, la Mission CLHé (Culture, Loisirs et Héritage) a vu le jour fin 2020. Il était apparu important pour le Samusocial de Paris de proposer aux publics accueillis et accompagnés, la possibilité de renouer avec l'offre culturelle et de loisirs, mais aussi de permettre le partage et les échanges avec des personnes d'autres horizons. Le Mois Festif est le premier événement créé par cette mission. En novembre 2021, 55 spectacles, ateliers créatifs et balades-découvertes ont été organisés pour revivre des moments de plaisir et de convivialité, après une année de crise sanitaire.

Depuis, la médiation culturelle a fait l'objet d'une formation certifiante proposée à plusieurs agent-es et l'accompagnement s'enrichit d'un nouvel éventail de propositions, dans un cheminement vers la citoyenneté et l'insertion.

5 • Réactivité et adaptation aux besoins

La pauvreté et plus spécifiquement le sans-abrisme, sont des phénomènes sociaux complexes, alimentés par des dynamiques multiples et changeantes. Afin d'être au plus près des besoins des publics qu'il accompagne et de repérer les besoins non couverts, le Samusocial de Paris cherche à maintenir un haut niveau de réactivité et d'adaptation à ces évolutions. **Ceci amène l'institution à se mobiliser, s'il le faut dans l'urgence, pour répondre aux besoins des publics précaires. C'est dans cette optique que le Samusocial de Paris a une forte histoire d'innovation et d'expérimentation de nouveaux dispositifs.** C'est aussi dans cette même ligne que le Samusocial de Paris cherche à évaluer de façon permanente ses dispositifs et à les questionner. Cette réactivité est rendue possible par l'expertise que possède

le Samusocial de Paris des publics accompagnés et de leurs besoins. Cette expertise est particulièrement robuste étant donné qu'elle émane à la fois de son travail d'observation et de l'expertise de ses agent-es travaillant sur le terrain et faisant remonter leur savoir. La réactivité du Samusocial de Paris est également portée par ses agent-es, qui par leur dynamisme, leur implication et leur constante recherche de sens contribuent à faire évoluer les pratiques, et développent l'inventivité de l'institution.



Vaccibus : aller vers et pluridisciplinarité

Face aux difficultés de vaccination rencontrées par les personnes en situation de rue ou hébergées en hôtel social, le Samusocial de Paris, à partir du mois d'août 2021, mis en place le Vaccibus. Ce camion de vaccination élaboré sur les principes d'« aller-vers » et de pluridisciplinarité permet de dépasser les obstacles à la vaccination auxquels les publics en précarité font face : difficultés liées à l'accès à internet (prise de rendez-vous, information), à la langue (des interprètes sont présents dans le Vaccibus), administratives (méconnaissances de leurs droits et refus de certains centres). Grâce à la mobilisation conjointe de tous les services du Samusocial de Paris et d'une centaine d'agent-es, le dispositif a pu être mis sur pied rapidement afin de faire face à l'urgence sanitaire.

De la Mission Femmes à la Mission Promotion de l'égalité

Fin 2018, face à l'augmentation significative du nombre de femmes en situation de rue et la prise de conscience que ces femmes ont des parcours, besoins et difficultés spécifiques, il est apparu indispensable au Samusocial de Paris d'ouvrir deux nouveaux sites inédits non-mixtes pour femmes isolées (La Halte de l'hôtel de Ville et le lieu d'accueil d'hygiène et de soins l'Oasis) et de créer la Mission Femmes. Son objectif est de renforcer l'accueil, l'accompagnement et l'orientation positive et adaptée des femmes grâce à la coordination de partenaires pluridisciplinaires et la mise en œuvre d'actions ciblées. Cette expérimentation de trois années a montré qu'au-delà du genre de la personne, d'autres formes de stigmatisations peuvent s'additionner. Ce cumul des discriminations a un impact sur les parcours, situations et besoins des publics. Fort de ces constats, le Samusocial de Paris a décidé de faire évoluer la Mission femmes afin qu'elle devienne la « Mission promotion de l'égalité », mission plus globale, davantage tournée sur l'inclusivité et la lutte contre les discriminations.

6 • Notre Professionalisme

Le Samusocial de Paris propose, depuis sa création, un service professionnel aux personnes qu'il accueille et accompagne. Ce professionnalisme est une condition de la continuité du service rendu, et du respect des meilleurs standards de qualité. **Ceci se traduit par un recours systématique à des**

professionnel·les formés et diplômés pour effectuer ses actions auprès des personnes et une implication dans la formation continue. En complément, l'engagement citoyen, porteur d'un lien social de nature différente et symbolique de l'implication plus large de la société, peut être mobilisé.

Delta : des parcours de formation sur-mesure

La recherche de professionnalisme du Samusocial de Paris l'amène à apporter une attention particulière à la formation de ses agent·es. Chez Delta par exemple, une formation de trois semaines est proposée aux nouveaux collaborateurs avant leur prise de poste effective. Cette formation a pour objectif d'outiller les nouvelles recrues sur les plans théorique et pratique. La formation se décline en trois parties :

- Une première phase de formation théorique permet d'appréhender l'environnement de travail et les enjeux des missions qui seront les leurs.
- Les agent·es sont ensuite amenés à partir en observation (sur le terrain, en réservation et avec les partenaires) afin d'apporter un éclairage pratique à la formation théorique déjà suivie.
- Dans un troisième temps, une phase de prise de poste accompagnée est organisée, avec un système de tutorat qui permet un accompagnement pas à pas des nouveaux agent·es.

La formation est conclue par un entretien permettant de faire un premier bilan. Par la suite, l'évaluation et la formation permanente permettent d'accompagner l'agent·e tout au long de son parcours au Samusocial de Paris.

Des maraudes professionnelles depuis 1993

Depuis que les premières équipes mobiles d'aides (EMA) du Samusocial de Paris arpentent les rues parisiennes, elles ont toujours été constituées uniquement de professionnel·les : un chauffeur accompagnant social, un·e agent·e travailleur social et un·e infirmier·e diplômé·e d'État. Cette composition professionnelle plutôt que bénévole permet de garantir un service continu auprès du public 365 nuits par an. De plus, la complémentarité des trois profils de professionnel·les des maraudes permet de concilier lien social et soins, de croiser les regards, tout en quadrillant au maximum les rues de Paris.

7 • Priorité à l'accès effectif au droit commun

Le Samusocial de Paris aide les personnes qu'il accompagne à accéder aux institutions de droit commun, dans le champ de la santé, de l'action sociale, etc... Il veille à ne pas se substituer au droit commun, et à ne pas créer dans ce domaine de dispositifs spécialisés pour les personnes précaires.

Lorsqu'il constate que les personnes qu'il accompagne n'ont pas accès au droit commun, il peut intervenir de différentes façons. **Il peut construire des passerelles afin de faciliter l'accès aux droits et aux besoins fondamentaux des personnes, dès lors qu'ils sont entravés. Il peut aussi être amené à mener des actions plus directes et plus ciblées auprès des personnes pour éviter ou accompagner de nouvelles situations d'urgence sociale.** Lorsque le Samusocial intervient en raison de défaillances des institutions, il le fait avec la volonté que la prise en charge soit temporaire, le temps de ramener

la personne accompagnée vers les dispositifs de droit commun. De plus, le Samusocial de Paris cherche à objectiver et documenter la situation afin de porter un plaidoyer auprès des instances publiques. Il porte la voix de celles et ceux que la société ne voit ni n'entend.

« La priorité donnée à l'accès au droit commun est prégnante pour nous en Lits Halte Soins de Santé (LHSS). Bien qu'il soit possible d'administrer des soins sur site, lorsqu'une personne a des droits ouverts, nous privilégions le recours au réseau sanitaire de droit commun (pour des consultations, bilans sanguins, imagerie, traitements médicamenteux délivrés par des officines de ville par exemple). Nous faisons toujours cela en lien étroit avec la personne concernée et son niveau d'autonomie. Ainsi, si nécessaire, nous accompagnons la personne à ses différents rendez-vous. Ceci permet d'améliorer l'accessibilité du droit commun et d'anticiper sur l'établissement de son futur parcours de soins. »

Un·e professionnel·le du LHSS St Michel



Mission Interface : construire des passerelles avec le droit commun

La Mission Interface a été créée en mai 2017 pour venir spécifiquement en aide aux plus de 60 ans et/ou aux personnes en situation de handicap. La mission est un exemple de la volonté du Samusocial de Paris de construire des passerelles avec le droit commun et d'être force de proposition pour le rendre plus accessible. En effet, grâce à une équipe mobile, elle remplit trois objectifs :

- (1) Favoriser l'accès des personnes âgées sans abri aux structures de droit commun adaptées à leur situation.
- (2) Développer la connaissance des acteurs sociaux sur les dispositifs d'aide aux personnes âgées et les ressources à solliciter.
- (3) Recueillir des données pour améliorer l'accompagnement des personnes âgées sans abri et être force de propositions pour contribuer à l'évolution des dispositifs ou à la simplification des démarches.

Depuis sa création, la Mission Interface a accompagné plus de 700 personnes, dont 130 ont été accueillies dans le cadre d'un dispositif adapté à leur autonomie.

8. Penser le parcours de la personne

Pour le Samusocial de Paris, il est indispensable de penser au parcours d'une personne pour l'accompagner vers l'autonomie. Même s'il peut intervenir dans l'urgence ou une seule fois auprès d'une personne, le Samusocial de Paris inscrit son action dans une perspective de « parcours ».



👁️ Le suivi des parcours vers le logement au SIAO

Attaché à la continuité de la prise en charge, le SIAO Paris a mis le suivi des parcours au cœur de son projet de service. Cela signifie travailler autour de la situation de la personne et de ses besoins réels. Ce principe d'action vise à limiter autant que possible les parcours en escalier, et à amener les personnes vers le logement dès que possible et autant que possible, sans s'arrêter à la première solution trouvée. Ainsi, même si le SIAO trouve une solution d'hébergement à un ménage, il va continuer à suivre son parcours vers le logement. Pour ce faire, il se dote d'articulations entre ses pôles (coordination des maraudes, pôle 115, pôle habitat), mais également avec les partenaires : des interlocuteurs référents privilégiés sont identifiés pour chaque service social prescripteur et chaque opérateur d'hébergement, des postes sont dédiés à l'accès au logement et une visibilité sur l'histoire des prises en charge est rendue possible dans le système d'information SIAO.

plutôt que de concevoir son intervention comme une fin en soi. Penser le temps long peut signifier accompagner la personne jusqu'à son autonomie, ou simplement la mettre en mouvement sur son chemin vers l'autonomie. Cette attitude amène les professionnel·les à porter de l'intérêt tant pour le passé que pour le futur de la personne afin d'adapter l'accompagnement du présent. Ceci amène aussi les professionnel·les à dépasser les frontières du Samusocial de Paris pour préparer les transitions futures de la personne, et à agir en coordination avec les autres acteurs.

« Pour moi, penser le parcours de la personne à l'heure de la politique du Logement d'abord, c'est avant tout accompagner la personne dans des objectifs de sortie vers du logement pérenne dès nos premiers échanges. On peut aussi voir que la mise en place des contrats de séjour et/ou projets individualisés se généralisent. Ils permettent de lever certains freins et d'amorcer un accompagnement spécifique aux besoins de la personne en fonction de son histoire de vie et de ses envies pour son futur. »

Le responsable de la coordination du travail social

9. Préoccupation éthique

Les contraintes de la vie à la rue ou en hébergement d'urgence, les vécus et l'absence de ressources peuvent interférer dans la relation d'accompagnement. **Ainsi, l'attention portée à la personne, au respect de ses droits et à son autodétermination est d'autant plus exigeante.**

La préoccupation éthique détermine les conditions mêmes de l'exercice des missions du Samusocial de Paris. Cette préoccupation éthique est portée à la fois par les professionnel·les et les équipes dans leur quotidien de travail et par l'institution du Samusocial de Paris dans ses choix.



👁️ Les groupes d'analyse de la pratique (GAPP) : développer la réflexion

Les groupes d'analyse de pratiques professionnelles (GAPP) sont des espaces de discussion sur le travail entre professionnel·les. Ils ont pour objet de développer la réflexivité sur le travail, sur les pratiques à partir de l'activité et de la subjectivité des participant·es. Les GAPP sont aussi des espaces essentiels de mises en discussion des questions éthiques auxquelles sont confrontés les travailleurs au quotidien, et en particulier les conflits éthiques qui peuvent émerger dans la relation d'aide (lorsqu'un·e professionnel·le est amené à faire des choses qui vont à l'encontre de ses valeurs et/ou ses croyances de ce qui est bien ou mal). Par exemple, signifier un éloignement à un·e usager·e peut mettre en tension un·e professionnel·le qui a le souci de respecter le principe de l'inconditionnalité, cher au Samusocial de Paris. Une élaboration collective autour des ressentis et expériences de ces situations de travail permettra alors d'accroître les moyens d'agir des professionnel·les.

👁️ La mission SSP Vert : une responsabilité vis-à-vis de notre écosystème

La volonté du Samusocial de Paris de prendre en considération ses impacts environnementaux reflète la place de la préoccupation éthique dans ses prises de décisions. Le Samusocial de Paris considère en effet qu'il faut allier urgence sociale et urgence environnementale. Pour citer une personne accompagnée « le Samusocial de Paris ne peut pas prendre soin de l'humain et ne pas prendre soin de la planète ». En effet, si le Samusocial a un impact social fort lié à sa mission, il a également une responsabilité vis-à-vis de l'ensemble de son écosystème. C'est pourquoi le Samusocial de Paris mène une stratégie environnementale sur six axes prioritaires : l'alimentation, le bâtiment, les achats, le numérique, le transport et la sensibilisation des agent·es et des usager·es.

10 • La coopération, le partenariat et le travail en réseau

Le Samusocial de Paris est convaincu qu'aucun acteur ne peut vaincre seul l'exclusion. Seule une action collective, impliquant l'ensemble du corps social, pourra la faire reculer. **Le Samusocial de Paris poursuit donc une stratégie de coopération avec les autres acteurs du secteur, de recherche de partenariats avec d'autres institutions publiques et privées et de travail en réseau pour mettre l'intérêt des personnes qu'il accompagne au centre de ses actions.** Ainsi, le Samusocial de Paris ne cherche pas nécessairement à étendre ses propres actions et activités : lorsqu'il identifie un besoin, il peut mobiliser d'autres acteurs ou intervenir lui-même s'il considère qu'il peut apporter une plus-value. Cette ouverture permet le décloisonnement des dispositifs sur les territoires à travers l'intervention complémentaire des parties-prenantes. C'est aussi pour cela que le Samusocial de Paris inscrit son action dans les politiques publiques de lutte contre l'exclusion :

La coordination des maraudes

Depuis le 1^{er} septembre 2016, la coordination des maraudes parisiennes a été confiée au Samusocial de Paris, et a été intégrée au SIAO en 2019. La coordination des maraudes cherche à faciliter la coopération entre plus de 120 maraudes professionnelles ou bénévoles ainsi que des acteurs de la veille sociale (comme les Espaces Solidarité Insertion) et des acteurs institutionnels. Cette animation territoriale vise avant tout à améliorer le suivi des parcours des personnes à la rue grâce à une coordination opérationnelle facilitée. Elle permet également de s'assurer que l'ensemble du territoire parisien est couvert en mettant un terme aux zones blanches, où aucune maraude ne passait précédemment. Le succès de la coordination des maraudes tient en grande partie à l'expertise de ses équipes qui mettent leur savoir-faire et leur connaissance du territoire au service de la coordination.

il contribue à leur conception, leur mise en œuvre et leur évaluation, et se veut force de proposition pour leur évolution. Il mobilise également l'initiative et les bonnes volontés privées, qu'elles émanent d'entreprises mécènes ou de particuliers généreux, pour poursuivre ces mêmes objectifs.

♀ L'Espace Solidarité Insertion (ESI) Saint-Michel, un dispositif ouvert à l'engagement citoyen

Le Samusocial de Paris a la volonté de travailler en collaboration avec d'autres acteurs. Preuve en est l'ouverture sur le quartier de l'Espace Solidarité Insertion « La Maison dans le Jardin » et le souhait de cette structure de construire des ponts avec la vie citoyenne. En 2021, un grand nombre d'actions a été mené grâce à l'investissement de collectifs citoyens du quartier, dont celui du 12^{ème} arrondissement qui a organisé un vide-dressing solidaire à l'ESI. Un autre collectif citoyen, « à vos gâteaux », a cuisiné des pâtisseries pour les personnes hébergées et accueillies et pour l'équipe. De la même façon, le partenariat avec l'école élémentaire Paul Bert de Saint-Mandé, voisine du site Saint-Michel a permis, deux hivers successifs, de distribuer des boîtes cadeaux aux personnes accueillies à la Halte de nuit. Des citoyens s'investissent également bénévolement, au sein de l'établissement : un romancier anime un atelier d'écriture, un coiffeur propose des permanences gratuites,.... Cette ouverture sur l'investissement citoyen et l'écosystème local contribue ainsi à changer le regard sur les publics accueillis, et à améliorer leur quotidien.

Lorsque nos principes d'intervention sont mis à mal

Il peut arriver que nous n'arrivions pas à mettre pleinement et complètement en pratique nos principes d'intervention. Certaines contraintes liées au secteur ou à la conjoncture peuvent les mettre à mal (contraintes budgétaires, difficultés de recrutement, par exemple). Nous pouvons noter, par exemple, les contraintes liées au nombre de places disponibles et la saturation du secteur de l'hébergement

et du logement, mettant à mal le principe d'inconditionnalité au 115. Nos principes d'intervention doivent ainsi être vus comme des idéaux vers lesquels nous souhaitons tendre, comme des repères guidant nos actions. Cependant, fort des valeurs d'égalité, de solidarité et de dignité qu'il porte et défend, le Samusocial de Paris refuse de se résoudre au fatalisme.

Face à ces difficultés, nous nous engageons à :



Maintenir une réflexion éthique, individuelle ou collective

Dans le cas du manque de places au 115, la réflexion éthique impose de considérer chaque situation comme singulière, appelant une réponse spécifique, pour ne pas tomber dans la réponse stéréotypée ou aveugle.



Mobiliser l'expertise de terrain et produire de la connaissance pour documenter et porter un plaidoyer

Dans le cas du manque de places au 115, ceci signifie par exemple de réaliser des analyses statistiques qui permettent de renseigner et d'alerter sur les demandes non pourvues et le profil des personnes non prises en charge.



Dialoguer avec transparence avec l'ensemble des parties prenantes

Dans le cas du manque de places au 115, il s'agit de garantir une information aux appelants ou partenaires sur les difficultés rencontrées, afin d'expliquer les limites des réponses possibles, et de chercher des solutions en contexte.

« Nos principes d'intervention doivent ainsi être vus comme des idéaux vers lesquels nous souhaitons tendre, comme des repères guidant nos actions. »

Nos grandes ambitions de travail pour les cinq prochaines années



4 thématiques 8 grandes ambitions

Service aux personnes

Consolider et garantir la qualité de l'accompagnement

Le Samusocial de Paris entend proposer un service de qualité aux personnes qu'il accompagne, mobilisant à la fois une méthode (la démarche qualité) et des objectifs transverses (la participation des personnes, l'humanisation des lieux d'hébergement...).

S'adapter aux évolutions du public et du secteur

Comme tous les acteurs de la lutte contre l'exclusion, le Samusocial de Paris cherche à connaître les évolutions des publics et de leurs besoins, ainsi que celles des politiques publiques, pour adapter son action. L'accessibilité des services, le suivi des parcours, la promotion de la santé et de l'autonomie, font partie des évolutions à conforter.

Organisation

Adapter et sécuriser l'organisation

La croissance rapide du Samusocial de Paris ces dernières années impose d'ajuster et de sécuriser son organisation, notamment par la modernisation de certains outils, la sécurisation des process et du contrôle interne, l'amélioration de la transversalité, et une gestion efficiente et rigoureuse.

Se doter d'une stratégie de développement partagée

Réfléchir et afficher une stratégie de développement partagée permettra de redonner de la visibilité et de la cohérence aux évolutions du Samusocial de Paris, au-delà des opportunités permises par les appels à projets, et d'anticiper leur mise en œuvre.

Responsabilité sociale de l'organisation

Être un employeur responsable vis-à-vis de ses agent-es

Les missions du Samusocial de Paris sont avant tout des missions de service direct à des personnes très précaires. Ses professionnel·les sont sa première ressource, et aucun service de qualité n'est possible sans eux·elles. Dans un contexte de grande tension des métiers du social et du soin, il est impératif pour le Samusocial de Paris de renforcer son attractivité, fidéliser ses professionnel·les, et développer une politique de qualité de vie au travail.

Promouvoir un pilotage transparent et respectueux des parties prenantes

Le Samusocial de Paris opère dans un environnement complexe et ses missions s'adressent à des parties prenantes nombreuses : membres de son conseil d'administration, tutelles, financeurs publics et privés, organisations syndicales, personnes accompagnées, partenaires associatifs, élu·es des territoires concernés... Il lui revient de mettre en place des modes de pilotage qui associent les parties prenantes au bon niveau, permettent de rendre des comptes sur son action et les moyens qui lui sont confiés, et fondent les décisions qui en découleront. Cela inclut le dialogue social, la participation des personnes accompagnées, la stratégie portée par le conseil d'administration, mais également le pilotage interne et des instances propres à ses dispositifs.

Minimiser son impact sur l'environnement

Pour citer une personne accompagnée
« Le Samusocial de Paris ne peut pas prendre soin de l'humain et ne pas prendre soin de la planète. »
C'est dans ce sens que le Samusocial de Paris a adopté une stratégie fixant des objectifs en matière de réduction de notre impact environnemental.

Communication externe

Renforcer la visibilité du Samusocial de Paris comme acteur de la lutte contre les exclusions

Comme tous les opérateurs, le Samusocial de Paris a la responsabilité de contribuer au débat public sur le combat contre l'exclusion, pour lutter contre les représentations stéréotypées du public,

faire connaître les difficultés qu'affrontent les personnes, et mettre en avant les réussites des politiques publiques.

égalité
solidarité
dignité

35, AVENUE COURTELINE
75012 PARIS
WWW.SAMUSOCIAL.PARIS

samusocial
Paris