



Projet d'établissement 2021-2025

Halte Hôtel de Ville
CHU Championnet

Halte Hôtel de Ville

5 rue Lobau

75004 Paris

CHU Championnet

Paris 18ème

SOMMAIRE

PRÉAMBULE.....	5
1. Le projet, sa finalité, ses modalités d'élaboration et d'évaluation	5
2. Le cadre institutionnel dans lequel le projet s'inscrit	6
a) Le projet d'établissement s'inscrit dans l'histoire, les missions, les valeurs et les principes d'intervention du Samu social de Paris (SSP)	6
b) Le projet d'établissement porte la vision stratégique du Pôle Hébergement Logement (PHL) auquel il est rattaché.....	8
PARTIE I – LA DESCRIPTION DE L'ETABLISSEMENT	9
1. La présentation des établissements.....	10
a) L'histoire des établissements	11
b) Les principales missions de l'établissement telles qu'elles sont énoncées par les textes ou par tout document de référence	11
c) L'état des lieux du public, de l'activité et des partenaires de l'établissement	15
d) Les principes d'intervention de l'établissement	17
1. L'organisation de l'établissement	17
a) La description des activités des établissements	17
b) L'équipe de l'établissement	21
c) L'organisation du travail.....	23
d) Le budget de l'établissement	24
e) Les locaux et les moyens matériels de l'établissement	24
f) La démarche qualité.....	25
PARTIE II – LA FEUILLE DE ROUTE DE L'ETABLISSEMENT POUR LES 5 ANS A VENIR.....	27
1. Développer des actions spécifiques au profit des femmes accueillies	29
2. Soutenir la communication dans l'équipe.....	30
3. Installer le poste de coordinateur.....	31

PRÉAMBULE

1. Le projet, sa finalité, ses modalités d'élaboration et d'évaluation

La loi du 2 janvier 2002 prévoit que pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation.

Le projet d'établissement est un document de référence qui permet de définir l'identité, l'organisation et les orientations à moyen terme de l'établissement. C'est un outil :

- De management pour l'ensemble des professionnels,
- De positionnement par rapport aux partenaires et aux tutelles,
- De communication auprès des personnes accompagnées et de leur entourage.

Ses modalités d'élaboration et d'évaluation sont les suivantes :

1. Organiser la démarche

- Définition des instances participantes des groupes de travail au sein de l'équipe de l'ESI, pour coproduire le projet
- Fixation du calendrier des réunions de travail avec l'équipe (déroulé sur 1 an) et des échéances
- Collecte des données présentes au sein de l'établissement
- Sensibilisation sur la démarche auprès des professionnels de l'établissement

2. Elaborer le projet

- Description et analyse de l'historique et du projet global de l'établissement
- Séances de travail thématiques au sein des groupes de travail
- Réflexion sur l'évolution du service et les axes de développement souhaitables, projections à court et moyen terme sous forme d'un plan d'actions
- Rédaction du projet par les responsables
- Relecture et corrections

4. Évaluer

- Evaluation en équipe pluridisciplinaire de la réalisation du plan d'actions tous les 6 mois, et dans le cadre du bilan annuel ; réadaptations si nécessaire
- Evaluation de l'ensemble du projet d'établissement au moins tous les cinq ans par **les responsables et la direction du PHL, en associant l'équipe professionnelle**, sous la forme de tableaux de bord (suivis de l'activité et du plan d'actions établi)
- Evaluation et rénovation du projet à deux niveaux : la mise à jour des éléments descriptifs de l'établissement et la révision des orientations, en prenant en compte le cas échéant les conclusions des évaluations interne et externe

3. Valider et communiquer

- Validation par la direction du PHL (après corrections et adaptations éventuellement nécessaires) puis auprès des instances SSP
- Communication en interne et en externe

2. Le cadre institutionnel dans lequel le projet s'inscrit

- a) Le projet d'établissement s'inscrit dans l'histoire, les missions, les valeurs et les principes d'intervention du Samu social de Paris (SSP)

Le Samu social de Paris (SSP) est un dispositif départemental de service public d'aide aux personnes les plus vulnérables en Ile de France. Créé en 1993, il prend l'année suivante la forme d'un groupement d'intérêt public (GIP)¹ qui compte différents membres, notamment la Mairie de Paris, la SNCF et la RATP. Le 1^{er} centre d'hébergement d'urgence (CHU) est créé dès 1993 puis en 1997 le SSP se voit confier la gestion pour Paris du numéro vert pour les sans-abris qui deviendra en 1997 le 115, numéro d'urgence national. Le SSP ouvre en 1997 un accueil de jour, l'espace solidarité insertion (ESI). Au fil des années, le SSP se voit confier d'autres missions de lutte contre les exclusions.

L'objectif du SSP est d'apporter à tout moment, de jour comme de nuit, une assistance aux personnes sans domicile fixe en :

- **Allant à la rencontre des personnes** par l'intermédiaire des équipes mobiles et des maraudes de jour,
- **Écoutant et orientant** les personnes grâce au 115,
- **Coordonnant et régulant** via le SIAO,
- **Hébergeant et accompagnant** les personnes en CHU, pension de famille ou hôtel,
- **Prenant en charge et soignant** les personnes en LHSS, LAM ou au sein de l'ESI ou des Bains-Douches.

Le SSP inscrit son action dans :

- **La philosophie de la déclaration universelle des droits de l'homme et les principes du préambule de la constitution de 1946**, tels que rappelés dans la charte du SSP :
 - **La dignité** : préserver et rendre sa dignité à la personne en détresse physique ou sociale,
 - **La solidarité** : assurer à la personne recueillie le droit à la protection médicale et/ou sociale prévu pour sa situation,
 - **La citoyenneté** : assurer à la personne recueillie le droit à l'information, la communication, la participation et l'exercice de ses droits et devoirs civiques
- **La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.**
- Celle-ci tend à promouvoir **l'autonomie** et la **protection** des personnes, la **cohésion sociale**, **l'exercice de la citoyenneté**, à prévenir les exclusions et à

¹ Régi par la convention constitutive du 14 décembre 1994 modifiée

en corriger les effets. Elle est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

➤ **Les valeurs portées par le service public de « l'accueil, de l'hébergement et du logement » :**

- le **droit au recommencement**
- l'**égalité** devant le service
- l'application du **principe de non-discrimination** à l'égard des usagers.
- l'**adaptation des prestations** à la demande sociale des publics accueillis pour suivre l'évolution des besoins et faire une place à l'innovation
- la **neutralité** qui veut que le service public soit guidé par l'intérêt général et les valeurs qu'il impose aux différents acteurs.

Ces principes inspirent une **éthique de l'intervention** reposant sur plusieurs fondamentaux :

- **La mise en œuvre d'une démarche de proximité**, fondée sur :
 - L'atteinte des personnes « là où elles sont » (démarche d'*outreach*) par un travail d'aller vers ;
 - L'accueil inconditionnel des personnes « là où elles en sont », c'est-à-dire sans exigence vis-à-vis d'une démarche de soin ou d'insertion ;
 - La mise en place des réponses adaptées et graduées pour chaque personne en fonction de sa demande mais également de l'absence de demande explicite.
- **Le pouvoir et le contrôle redonné à la personne** dans l'évaluation de ses besoins et dans la détermination des moyens pour y répondre, présents dans la logique de réduction des risques et des dommages, par l'importance de :
 - Reconnaître la capacité des personnes à agir sur leur qualité de vie et leur santé ;
 - Valoriser les savoirs d'expérience des personnes ;
 - Soutenir l'entraide mutuelle et la solidarité entre personnes.
- **L'évaluation permanente de la qualité** des prestations et des effets de l'intervention pour les personnes afin d'adapter les réponses et prévenir les risques liés à leur vulnérabilité.
- **La coordination du parcours des personnes et la prévention des ruptures.** L'accompagnement doit se faire au service du parcours de vie, et donc dans la transversalité sociale, médico-sociale et sanitaire. L'intrication des besoins des personnes nécessite des interventions relevant de disciplines et secteurs différents.

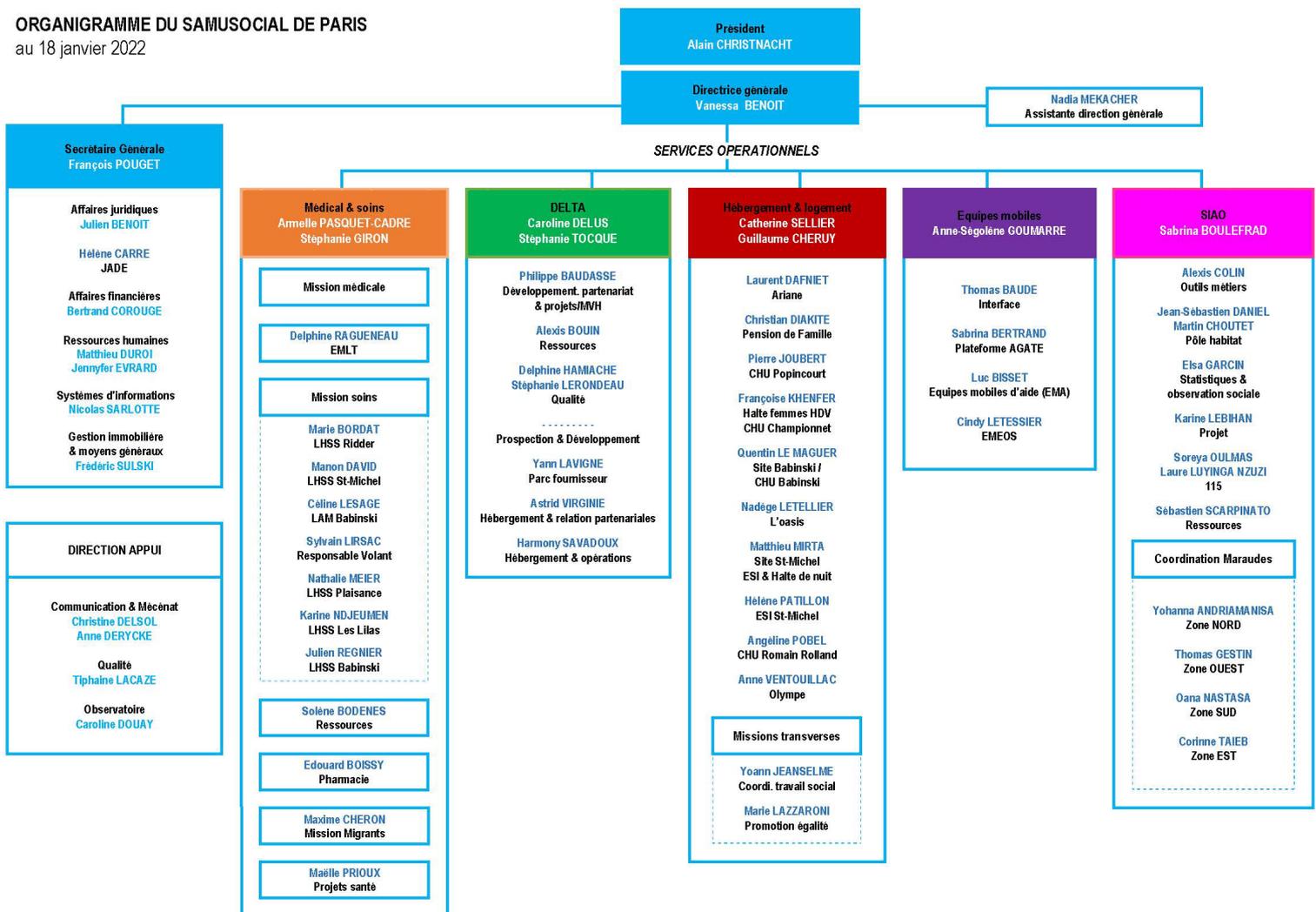
b) Le projet d'établissement porte la vision stratégique du Pôle Hébergement Logement (PHL) auquel il est rattaché

Le projet d'établissement s'inscrit dans la continuité des **axes définis par le projet du Pôle Hébergement Logement (PHL)**, déclinés dans les thématiques suivantes :

- **Les ressources au service de l'intervention sociale**
- **Les modalités d'hébergement, l'autonomie et le travail social**
- **L'urgence sociale**
- **L'accompagnement du public femmes**

Le Pôle Hébergement Logement relève du département opérationnel du SSP, il est positionné comme suit dans l'organigramme général.

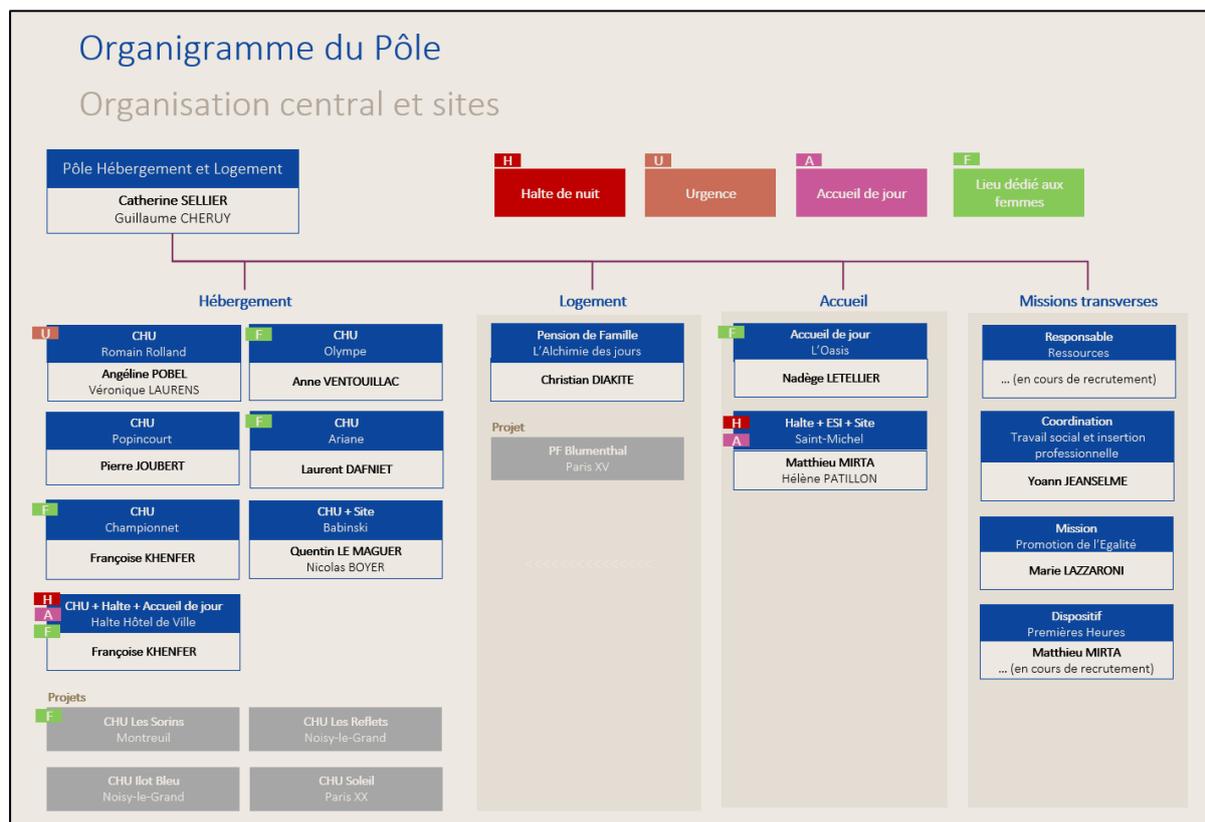
ORGANIGRAMME DU SAMUSOCIAL DE PARIS
au 18 janvier 2022



PARTIE I – LA DESCRIPTION DE L'ETABLISSEMENT

1. La présentation des établissements

La Halte Hôtel de Ville et le Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) Championnet est intégré au Pôle Hébergement et Logement dans l'organigramme qui suit.



La Halte Hôtel de Ville est agréée pour 75 places femmes qui se répartissent de la manière suivante :

- **CHU** : 39 places
- **Accueil 115 à la nuitée** : 10 places
- **Accueil de jour** : 25 places.

La Halte Hôtel de Ville se trouve au sein même de l'hôtel de ville de Paris. L'espace d'accueil se compose de deux espaces collectifs :

- **Un espace nuit de 400m²** où sont installés 39 lits et armoires pour les femmes accueillies au CHU, sous forme d'espaces individuels mais ouvert sur le collectif.
- **Un espace jour de 350m²**, espace partagé entre les trois dispositifs.

Le CHU Championnet est agréé pour 14 places, au sein d'un immeuble dont les locaux attribués sont prêtés par la RATP dans le cadre d'une convention d'occupation pour une durée de trois ans renouvelables. Les femmes accueillies bénéficient d'une chambre individuelle équipée (lit, armoire) et se partagent les espaces communs (cuisine, salle de bain, toilettes, salon).

a) L'histoire des établissements

La Halte Hôtel de Ville a ouvert ses portes le 11 décembre 2018 au sein même de l'Hôtel de Ville utilisant deux salles qui auparavant servaient de lieu d'exposition. Cette ouverture s'est faite sous la volonté de la Maire de Paris et de son adjointe chargée des solidarités, suite au constat suivant : 14% des personnes à la rue sont des femmes.

La Mairie de Paris a donc décidé avec des partenaires institutionnels et associatifs de leur réserver un créneau horaire dans un bain douche municipal et d'ouvrir 5 haltes de jour et/ou de nuit. Par ailleurs, la Maire de Paris et son adjointe, après consultations diverses et rencontres avec des femmes ayant parcouru d'errance, a décidé d'ouvrir ces espaces en les réservant uniquement aux femmes, en raison entre autres de nombreuses violences vécues dans la rue.

Le CHU Championnet a ouvert ses portes en 2018 et se situe dans le XVIII^{ème} arrondissement, à côté de l'espace santé RATP. L'immeuble est loué gracieusement et sous convention de trois ans renouvelables.

b) Les principales missions de l'établissement telles qu'elles sont énoncées par les textes ou par tout document de référence

Accueil de jour

Les accueils de jour sont intégrés au titre du dispositif de veille sociale défini à l'article L 345-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) et l'article D. 345-8 du CASF² précise la composition du dispositif : « *Pour permettre l'accomplissement des missions définies à l'article L. 345-2, le dispositif de veille sociale comprend un service d'appels téléphoniques pour les sans-abri dénommé 115. En outre, il comprend selon les besoins du département, identifiés par le préfet :*

- Un ou des accueils de jour ;
- Une ou des équipes mobiles chargées d'aller au contact des personnes sans abri ;
- Un ou des services d'accueil et d'orientation (SAO).

² Décret n° 2010-255 du 11 mars 2010, art. 2.

Ces services fonctionnent de manière coordonnée sous l'autorité du préfet du département, dans le cadre de conventions qui précisent l'activité de chaque service, son mode de financement et les indicateurs d'évaluation de son action. »

Le référentiel AHI de 2005 rappelle le public cible des accueils de jour : *« Toute personne en grande difficulté sociale, ayant, le plus souvent, dormi dehors ou dans un centre d'hébergement d'urgence, ou très mal logée. Il peut s'agir de personnes isolées recherchant une occasion de sociabilité. »*

Au-delà des objectifs de l'accueil de jour énoncés plus haut, ce référentiel décrit les contours de ses missions :

- *« L'accueil de jour est d'abord un espace permettant d'accueillir en accès libre pendant les heures d'ouverture toute personne qui le souhaite. Aucun critère d'admission ne doit en principe être exigé, si ce n'est l'absence de comportement violent, incompatible avec la vie en collectivité. La première mission d'un accueil de jour est d'être un lieu de sociabilité, d'échange et d'abri dans la journée, où il est essentiel de recréer du lien social.*
- *Un accueil de jour est également un lieu où certaines prestations, certains services peuvent être mis à la disposition des personnes (aide alimentaire, blanchisserie, courrier, garde des effets personnels, etc.).*
- *Un accueil de jour peut être un simple abri convivial fonctionnant en grande partie avec des bénévoles et offrant aux personnes qui le fréquentent des dépannages d'urgence (alimentaire et vestimentaire) et une orientation vers des services spécialisés, notamment d'hébergement.*
- *Il peut également être un lieu fortement professionnalisé où il est possible d'initier un accompagnement social qui facilite les premières démarches d'insertion. »*

Halte de nuit

Les haltes de nuit n'ont pas de réglementation propre puisqu'elles n'apparaissent ni dans le CASF, ni dans le référentiel national des prestations. Initialement ouvertes dans le cadre d'une expérimentation à destination des personnes sans-abri isolées, elles sont le fruit d'une réflexion menée en commun par des acteurs de la lutte contre l'exclusion à Paris avec notamment l'Etat, la Ville de Paris, le SIAO, la Fédération des acteurs de la solidarité et la RATP. Leur cadre d'intervention et les modalités de fonctionnement (publics, objectifs, maillage territorial, configuration des locaux, fonctionnement, orientation, prestations, évaluation) des haltes de nuit

reposent sur un cahier des charges dédié, publié le 1er août 2018³ par la préfecture de la région Ile-de-France et la Préfecture de Paris.

Des nouvelles modalités de fonctionnement des haltes de nuit sont rentrées en vigueur à partir du 1er juillet 2019 via un avenant au susdit cahier des charges. Enfin, une fiche technique a été rédigée pour chacune des haltes de nuit parisiennes, déclinant de manière opérationnelle l'avenant au cahier des charges.

L'Etat a confirmé que les haltes de nuit ont pour objectif de venir utilement compléter les dispositifs existants de la veille sociale (maraudes, accueils de jour, ESI) mais ne se substitueraient pas aux centres d'hébergement d'urgence.

Centre d'Hébergement d'Urgence

L'action du PHL s'inscrit dans le respect des normes de l'hébergement et particulièrement :

Les normes du « logement décent⁴ » et du logement foyer (en matière de douches, sanitaires, surfaces, volume, ventilation, éclairage, isolation phonique et thermique). Dès que cela est possible, le principe appliqué est celui de l'hébergement individualisé (chambre individuelle ou chambre double pour un couple, unité de vie pour une famille).

Pour certains établissements du PHL, ce sont les normes des Etablissements Recevant du Public⁵ (ERP), qui prônent notamment l'accessibilité aux personnes en situation de handicap et les normes de sécurité afférentes, qui sont appliquées.

La loi ALUR du 24 mars 2014 a introduit de nouvelles dispositions qui ont pour objectif d'étendre aux centres d'hébergement certaines obligations en matière de droits des personnes prévues jusque-là dans les seuls établissements sociaux et médicosociaux relevant du régime de l'autorisation.

En effet, il est désormais précisé que : « *Toute personne prise en charge dans un centre d'hébergement a accès à une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières dont elle bénéficie, sur les voies de recours à sa disposition et les moyens de les exercer, ainsi qu'à la liste des associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement agréées dans le département.*⁶ »

La mise en œuvre de cette disposition se traduit par l'obligation pour les centres d'hébergement de remettre aux personnes accueillies la charte des droits et libertés.⁷

La loi ALUR étend, par ailleurs, l'obligation d'assurer la participation des personnes au fonctionnement de l'établissement, par la création d'un conseil de la vie sociale ou d'une autre forme de participation, à l'ensemble des centres d'hébergement

³ Document disponible sur le site de la DRIHL sous ce [lien](#).

⁴ Décret n°2002-120 du 30 janvier 2002 (articles 2, 4, 5) et logement foyer : annexe III de l'arrêté du 10 juin 1996.

⁵ Décret n°2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation.

⁶ Article L. 342-2-11 du CASF.

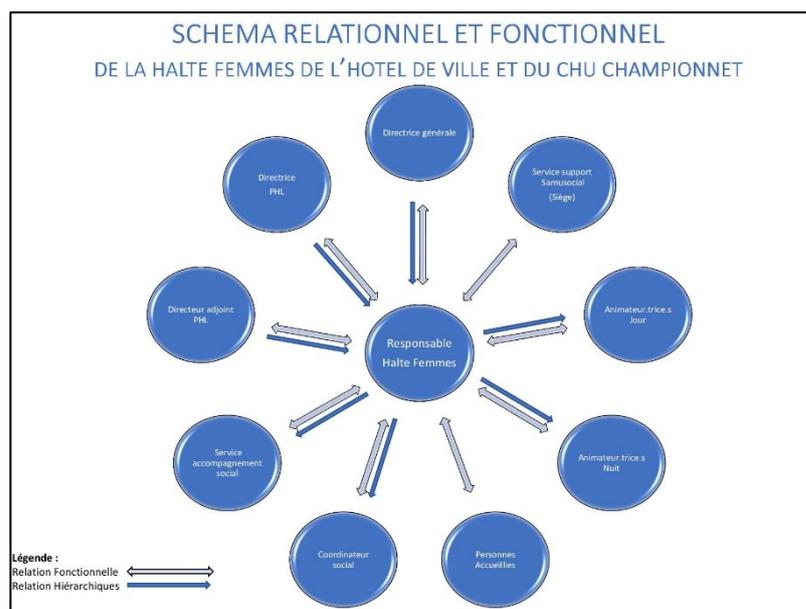
⁷ Article L. 311-4 du CASF.

accueillant des personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence.⁸

L'équipe s'inscrit aussi dans un paysage institutionnel devant pouvoir répondre à quelques grands principes portés par le pôle :

- **Secourir de façon inconditionnelle** : « Toute personne en détresse » quelle que soit son opinion politique, sa situation administrative, ses revenus, son âge, son sexe, sa religion, sa nationalité ou son histoire, doit pouvoir bénéficier d'une aide d'urgence sans contrepartie. Nous appliquons cette règle dans l'accueil des femmes. Afin de pas créer de difficultés aux femmes accueillies sur le CHU Championnet et la Halte Hôtel de Ville, nous avons défini deux critères qui ne remettent pas en cause les fondements de l'inconditionnalité :
 - Au CHU Championnet, les femmes doivent être en capacité de pouvoir subvenir à leurs besoins sans avoir besoin en permanence d'un.e professionnel.le.
 - A la Halte Hôtel de Ville, les femmes doivent vivre et accepter le « tout collectif »
 - Si des femmes hébergées à la Halte Hôtel de Ville ont le souhait d'être plus autonome dans leur accompagnement, le PHL propose au SIAO leur orientation sur le CHU Championnet lorsque des places se libèrent.
- **L'urgence sociale, une politique publique qui s'appuie sur une pluralité d'action** : l'équipe a acquis des réflexes professionnels qui permettent de répondre en partie à l'urgence sociale que présente la personne accueillie. Dans un premier temps, les réponses données prennent en compte les besoins primaires, puis, dans un second temps, les professionnel.le.s tentent de mettre en place une forme de collaboration entre eux et la personne accueillie afin de la mobiliser dans la résolution de ses difficultés.
- **La mixité au service de la cohésion** : les deux établissements sont dédiés uniquement à l'accueil des femmes. S'agissant du public accueilli, à défaut d'une mixité de genre, nous parlons ici d'une mixité sociale et culturelle. L'accueil de femmes aux parcours de vie différents, aux histoires multiples, confère aux lieux une mixité sociale qui engage l'équipe à travailler la rencontre (connaître et reconnaître), le partage et l'interculturalité. La mixité présente fait partie des choix pédagogiques opérationnels.

⁸ Article L. 311-6 et D311-3 et suivants du CASF.



c) L'état des lieux du public, de l'activité et des partenaires de l'établissement

- **Quel est le public accompagné ?**

Les deux établissements accueillent des femmes isolées en situation de rue sans profil type avec des personnes de tous les âges à partir de 18 ans et de toutes les origines (sociales, géographiques et ethniques). Les équipes accueillent des personnes étrangères en situation régulière ou irrégulière, des personnes en situation de grande exclusion, en souffrance psychologique, atteintes de pathologie, ou des personnes en situation d'exclusion ou de surendettement. Enfin, dans leur immense majorité les femmes accueillies sont ou ont été victimes de violences.

Les professionnel.le.s sont confronté.es au quotidien à des personnes en grandes difficultés pour lesquelles il est essentiel d'apporter un cadre bienveillant et émancipateur. Le quotidien institutionnel ne doit pas uniquement garantir la sécurité et le cadre établi, il doit pouvoir aussi s'adapter aux personnes accueillies, il doit pouvoir être un lieu d'échange, de pratique, de confrontation, de savoir-faire. Le projet d'accompagnement des femmes s'est donc aussi construit autour d'une volonté d'apporter aux femmes accueillies, la possibilité de dire, de ressentir, de pratiquer, d'échanger, de découvrir, de « se » découvrir autrement qu'au travers d'un accompagnement social. Pour ce faire, nous avons pensé et mis en place des supports ou le collectif et l'individuel cohabitent et prennent sens autour de pratiques d'activités visant l'émancipation, l'information, le mieux-être.⁹

⁹ Cf. Fiches actions du présent document.

Un réseau de partenaires a été mis en place afin de répondre aux difficultés repérées tant par les professionnels de l'établissement que par les partenaires eux-mêmes. Ces différentes collaborations viennent enrichir, soutenir l'information auprès des personnes accueillies et permettent de mettre en place un accompagnement pluridisciplinaire nécessaire dans certaines situations.

- **Quelles sont les données de l'activité et comment évoluent-elles ?**

Sur les deux structures, les personnes accueillies sont accompagnées au plus près de leurs difficultés et de la réalité de leur situation. Nous distinguons 2 grandes catégories :

- Les femmes « non régularisées » ou « en cours de régularisation », situation majoritaire sur l'ensemble de nos dispositifs et sur les deux structures. Pour cette partie de notre population, nous mettons en place tous les droits administratifs qui peuvent l'être : AME, Impôt, carte solidarité transport si nécessaire, médecin traitant, etc.
- Les femmes « avec papiers » ou « en cours de renouvellement ». Pour cette autre partie du public avec lequel nous travaillons, nous veillons à ce que tous les droits soient mis en place et nous travaillons en parallèle l'accès à une solution d'hébergement d'insertion, de logement social, de pension de famille ou encore de foyer logement pour les personnes les plus âgées.
- Chaque année nous arrivons à réorienter sur des solutions pérennes environ 30 femmes, ce qui implique pour les professionnels de travailler en étroite collaboration avec les acteurs de l'hébergement.

- **Quelles sont les différentes parties prenantes à l'activité ?**

Conduire un tel projet suppose de travailler en lien étroit avec un large réseau de partenaires, les partenaires institutionnels et ceux qui agissent dans le champ de l'insertion professionnelle et du logement, mais également les catégories de partenaires susceptibles d'accompagner le projet. C'est ainsi que des associations culturelles (Maison de la Poésie), des artistes (peintres, chanteurs, photographes, etc.) ont participé au projet mettant leurs compétences et leurs savoir-faire au service des femmes accueillies. Ces contributions agissent en ouverture (dépassant le sens strict de l'action sociale), permettent la rencontre et la pratique commune. Les valorisations (recueil de poésies, fresque, chorale, etc.) et leurs socialisations agissent sur l'estime de soi, révèlent des sensibilités et des compétences, font naître des intérêts qui sont autant de « moteurs » au service d'un nouveau projet personnel. Ces ouvertures auprès d'un large réseau de partenaires sont essentielles à la réussite d'un projet comme celui de la Halte Hôtel de Ville qui doit donner à chaque femme l'occasion de « se » considérer, de se « re » considérer et de se replacer en perspective, en dynamique de vie.

d) Les principes d'intervention de l'établissement

• Existe-t-il des principes d'intervention spécifiques à l'établissement ?¹⁰

Toutes les femmes accueillies ont subi ou subissent des violences en raison de leur genre. Celle-ci est basée sur un déséquilibre des pouvoirs et exercée dans l'intention d'humilier et de faire naître chez une personne ou un groupe de personnes un sentiment d'infériorité et/ou de subordination. Cette forme de violence est profondément enracinée dans les structures, normes et valeurs sociales et culturelles qui régissent la société. Elle peut se produire dans les sphères privées comme publique et touche les femmes de manière disproportionnée. Le travail d'accompagnement prend donc en compte l'impact des violences sur le pouvoir d'agir, et, en d'autres termes, il s'agit de permettre aux femmes accueillies de retrouver un statut d'acteur et de les inscrire dès que possible dans un rapport à l'action. L'objectif principal poursuivi par les professionnel.le.s est celui de créer, d'instaurer un accompagnement qui vise à s'appuyer sur les compétences et l'expertise de la personne accompagnée. Nous donnons ainsi à la personne accueillie l'opportunité de prendre sa place dans cette démarche afin d'éviter au maximum un rapport ou un sentiment de domination entre elle et les professionnel.le.s qui l'accompagnent dans la résolution d'une partie de ses difficultés.

1. L'organisation de l'établissement

a) La description des activités des établissements

L'accompagnement est une histoire d'équipe. La Halte Hôtel de Ville et le CHU Championnet ont pour objectif principal de lutter contre la grande exclusion, « *la méthode consiste à offrir une permanence 24h/24, à rechercher des solutions d'hébergement d'urgence, et à favoriser la sortie d'urgence en lien avec les partenaires de l'insertion. Elle laisse toutefois les personnes libres de leurs décisions* ».

L'accompagnement reprend quelques grands principes :

- Recherche de solution d'hébergement d'urgence pour les femmes accueillies sur l'accueil de jour et sur la nuitée.
- Favoriser un retour aux droits communs (accès au logement, ouverture des droits, etc.).
- Laisser à la personne son libre choix.

Pour ce faire le travail d'équipe prend en compte un certain nombre de critères :

- Du côté des femmes accueillies :
 - Le temps, facteur essentiel à toute reconstruction personnelle et durable

¹⁰ En complément de ceux énoncés dans le préambule au titre du SSP.

- La participation de la personne accueillie à la résolution de ses difficultés (capacité à se rendre à ses rendez-vous internes et externes par exemple).
- La capacité à interagir avec les professionnel.le.s impliqué.e.s dans l'accompagnement.
- Du côté des professionnel.le.s :
 - Les situations spécifiques qui peuvent venir impacter l'accompagnement social (les violences vécues, les troubles de la personnalité, les addictions, l'isolement, des troubles liés à l'âge, le temps de rue etc.).
 - La mise en place de soutien spécifique à l'interne comme à l'externe comme un accompagnement physique sur certains rendez-vous, la mise en relation avec un service spécialisé, l'orientation vers un dispositif d'hébergement spécifique, etc. Pour permettre de répondre aux différents besoins des personnes accueillies et afin de renforcer l'accompagnement social, nous avons mis en place des actions spécifiques¹¹
- Un accompagnement adapté fonction du public accueilli et de l'établissement.

L'accompagnement mis en place est différent selon l'établissement et le public accueilli :

- La Halte de Hôtel de Ville : individualisation de l'accompagnement en raison du collectif, permettre à chacune des femmes accueillies de trouver des repères quotidiens tant au niveau du fonctionnement que des besoins spécifiques (création de boîte mail, accompagnement en rendez-vous extérieur, classement des papiers, rechargement de la carte de transport, CV et lettre de motivation etc.). Toutes ces actions visent à renforcer l'individualité, les compétences, la confiance en soi, une envie de se projeter.
 - Le CHU Championnet : l'accompagnement est plus distancié, les femmes accueillies sur ce dispositif doivent pouvoir répondre en partie à leurs besoins. Elles doivent aussi être en capacité de se déplacer pour rencontrer leur référente sociale, et dans la mesure du possible, pouvoir anticiper des besoins spécifiques comme le renouvellement de certains documents. Pour celles qui sont en situation régulière, il est important qu'elles utilisent les services de droit commun comme Pôle Emploi.
- Le rôle de l'équipe d'animateur.trices de jour et de nuit

Les animateur.trices de jour comme de nuit jouent un rôle essentiel sur les établissement avec pour principales missions :

¹¹ Cf. Fiches actions du présent document.

- Facilitateur du quotidien : l'équipe doit être en capacité de répondre, accompagner, résoudre, accueillir, écouter :
- Répondre aux besoins individuels et collectifs : l'organisation du travail de l'équipe d'animateur.trice.s prend en compte ces deux dimensions. Les personnes accueillies bénéficient d'un cadre collectif qui permet à chacune d'entre elles de s'inscrire dans une temporalité personnelle.
- Accompagner collectivement et individuellement : les professionnel.le.s ont la possibilité, soit en lien avec les assistantes sociales et/ou le coordinateur, soit parce que la demande formulée ne nécessite pas de concertation, de répondre à des besoins spécifiques d'accompagnement. Ils ont par ailleurs, une vigilance sur l'appropriation et la compréhension des règles de vie.
- Résoudre des difficultés individuelles et/ou collectifs : les professionnel.le.s ont une vigilance sur le climat socio-émotionnel qui règne sur les deux structures.
- Accueillir au quotidien : l'accueil est une des fonctions principales de l'équipe, il s'agit là du premier contact avec la personne qui se présente sur la structure. « Chaque personne accueillie doit pouvoir bénéficier d'un accompagnement individualisé afin que le cadre collectif la reconnaisse comme individu ».
- Ecouter : chaque professionnel.le peut-être amené.e à recueillir la parole d'une personne en dehors d'un entretien formel, pour l'équipe c'est un moyen entre autres :
 - D'identifier des besoins
 - D'inventorier les éléments de possibles accompagnements
 - D'identifier des difficultés afin de trouver les points d'appui, les ressources adaptés.

Pour permettre ce travail collaboratif et complémentaire il est nécessaire de mettre en place un cadre partagé qui autorise la prise d'initiative, qui favorise les dynamiques de projets individuels et/ou collectifs.

- Le fonctionnement du service social

Le service social est composé de deux travailleuses sociales. Il est ouvert tous les jours de 11h30 à 21h30 sauf les mercredis. Les professionnelles travaillent sous forme de roulement sauf le vendredi où elles sont ensemble. Leur planning d'intervention est élaboré en adéquation avec les différents dispositifs de la Halte Hôtel de Ville et du CHU Championnet en permettant à chaque femme accueillie de pouvoir bénéficier d'un suivi et d'une évaluation si nécessaire.

Le travail pour les professionnelles de l'accompagnement se décompose comme suit :

- Pour les deux CHU : les femmes peuvent rencontrer leur assistante sociale plutôt en soirée et les week-ends.

- Pour l'accueil de jour : les femmes peuvent rencontrer les professionnelles les lundi, mardi, jeudi, vendredi de 11h30 à 18h00.
- Pour l'accueil à la nuitée 115 : les femmes peuvent rencontrer l'assistante sociale à partir de 16h00 (l'heure à laquelle elles peuvent arriver sur la halte pour dormir) et jusqu'à 18h00 le lendemain.

Les heures d'accueil ont été étendues pour les femmes accueillies à la nuitée pour leur laisser plus de temps dans la structure pour se reposer et trouver le temps de rencontrer une assistante sociale.

L'accompagnement social proposé sur la Halte Hôtel de Ville peut être global pour l'ensemble des trois dispositifs, mais il doit répondre en priorité aux urgences sociales des personnes accueillies sur l'accueil de jour et l'accueil à la nuitée. Un premier niveau de diagnostic est donc réalisé afin d'évaluer la situation et de pouvoir instruire le rapport social destiné au SIAO. Celui-ci se doit d'être le plus précis, le plus juste au regard de la situation rencontrée par la personne. La professionnelle va instruire l'entretien en ce sens et faire une demande d'hébergement au SIAO en tenant compte des problématiques personnelles essentielles dans le traitement de la demande et auxquelles le SIAO peut prétendre apporter une réponse :

- Les femmes victimes de violences : les femmes accueillies sont ou ont été victimes de violences au cours de leur vie. Certains types de violences nécessitent que les femmes puissent bénéficier d'un hébergement, d'une orientation spécialisée.
- Les femmes âgées, malades et/ou avec une problématique handicap : il s'agit de trouver un hébergement qui prend en compte à minima la mobilité de la personne et le lieu du suivi médical.
- Les femmes enceintes : il s'agit de les orienter sur le pôle famille prenant en considération la future composition familiale.
- Les femmes présentant un handicap mental et/ou des troubles psychiatriques : pour beaucoup d'entre elles il s'agit de trouver un hébergement et/ou une orientation spécifique.
- Prise en compte de l'orientation sexuelle et/ou l'identité de genre : il s'agit de prendre en compte la situation et de proposer un hébergement, une orientation vers des lieux adaptés à la situation de la personne.

Les entretiens permettent de faire le point afin de comprendre chaque situation avant de définir la nature des accompagnements à construire. Apparaissant parfois comme difficile à mener, nous prenons certaines précautions avant de débiter ces entretiens :

- Les femmes ne sont pas obligées de répondre aux questions qui leurs semblent inadaptées et/ou trop intrusives.
- Les questions posées sont en lien avec la situation vécue de la personne.
- L'entretien peut se dérouler en plusieurs temps si l'une des deux parties engagées le souhaite et ou le suggère.

- La demande d'hébergement en urgence peut s'instruire avec un minimum d'information et/ou une fausse identité.
- Le rapport social envoyé est toujours validé par la personne concernée avant de l'envoyer au SIAO.

La travailleuse sociale s'attachera aussi à expliquer les différents dispositifs d'hébergement d'urgence existants (chambre seule ou partagée, résidence hôtelière, restauration collective, etc.). Il lui sera également précisé que l'accès à un abri peut être long, qu'il est conditionné aux places disponibles sur le territoire francilien et à la capacité de la personne d'accepter de se projeter dans un environnement inconnu. La travailleuse sociale précise aussi que la demande d'hébergement peut être réévaluée à tout moment en fonction :

- De nouveaux éléments pouvant être pris en compte dans le traitement de la demande.
- Tous les deux mois afin de réactualiser la demande sans forcément apporter de nouveaux éléments.

Et enfin, si la personne le souhaite, elle peut revenir sur la Halte Hôtel de Ville afin de bénéficier d'un suivi plus global sur du moyen ou du long terme.

- Les permanences de la Halte Hôtel de Ville

Les permanences spécialisées individuelles ont pour objectif premier de permettre aux femmes de trouver sur le lieu d'accueil des actions pouvant prendre en charge des situations urgentes.

Les permanences spécialisées collectives ont quant à elles pour objectif de répondre à des problématiques communes à beaucoup de femmes accueillies sur la halte et qui peuvent être difficiles à aborder lors de l'accompagnement pour les parties engagées. Cette démarche permet aussi de sortir de l'isolement, de se rendre compte au travers de l'implication de chacune que certaines problématiques peuvent trouver écho alors que les parcours de vie sont différents, ainsi que les âges et les problématiques qui les ont conduites à se retrouver sans-abri.

b) L'équipe de l'établissement

- **La composition de l'équipe de professionnel.les**

L'équipe de la Halte Hôtel de Ville et du CHU Championnet se compose de :

- 1 responsable
- 1 coordinateur
- 1 éducatrice spécialisée
- 1 assistante sociale
- 6 animateurs de jour
- 6 animateurs de nuit

- Descriptif des métiers

Une équipe mutualisée entre la Halte Hôtel de Ville et le CHU Championnet mais aussi entre les différents dispositifs impose que l'accompagnement global des personnes accueillies soit clairement identifié. L'équipe s'est attachée à définir, en lien avec les références métiers du SSP et le terrain, des grands axes déclinés sous forme d'action afin que chaque entité puisse se coordonner et se compléter.

Métier	Grands axes	Activités principales
Animateur.trice .s	Accompagner	Créer du lien social avec les hébergés : repérer les besoins et écouter les demandes Accueillir, accompagner et orienter les personnes accueillies au quotidien
	Accueillir	Participer au projet individualisé de chaque hébergé dans le cadre du règlement de fonctionnement Organiser et animer des ateliers en interne en tenant compte des demandes des hébergés Organiser les sorties et/ou séjours à l'extérieur
	Informier	Faire un état des lieux de l'existant afin de contribuer à développer des partenariats et/ou de mettre en place des activités sur un secteur donné (activités sportives / associatives / culturelles)
	Soutenir	Participer aux démarches administratives et logistiques de la structure
	Garantir	Exercer une fonction d'alerte Rendre compte de son activité à sa hiérarchie Exercer une fonction d'alerte
	Sécuriser	Vérifier la présence des personnes hébergées sur le CHU et sur l'accueil à la nuitée et renseigner les 2 listings Créer du lien social avec les hébergés : repérer les besoins et écouter les demandes Assurer la sécurité des personnes accueillies dans l'espace nuit et l'espace jour Accueillir les femmes tout au long de la nuit
Coordinateur	Concevoir	<ul style="list-style-type: none"> • Piloter l'activité de l'équipe au moyen d'outils (plannings, indicateurs) • Repérer et réguler les dysfonctionnements, arbitrer en cas de situations complexes • Participer au recrutement des agents • Accueillir et accompagner les nouveaux agents dans leur prise de fonction
	Informier	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre des instructions et des consignes, veiller à leur application • Accompagner les agents lors des évolutions d'activités et de tâches, en complément de la formation collective dispensée par le Samusocial de Paris • Mener les différentes évaluations des agents encadrés • Être à l'écoute des équipes, les stimuler, les dynamiser, les accompagner dans la prise de recul nécessaire au bon fonctionnement du service
	Piloter	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir, organiser et animer des réunions d'équipe et rédiger les comptes rendus • Participer à des groupes de travail ou instances internes et apporter une contribution technique dans son domaine d'activité
	Transmettre	<ul style="list-style-type: none"> • Être force de proposition pour améliorer le service rendu • Être garant de la qualité d'accueil et/ou d'orientation des personnes hébergées • Être garant de la bonne tenue de l'espace de travail au quotidien
Travailleuses Sociales	Analyser	<ul style="list-style-type: none"> • Aller vers et créer du lien social avec les usagers au sein d'une équipe pluridisciplinaire • Accueillir et informer les usagers sur les différents dispositifs • Orienter et accompagner les usagers dans leurs démarches d'accès aux droits • Analyser la situation globale, élaborer un diagnostic socio-éducatif de la situation
	Favoriser	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un réseau de partenaires • Constituer des dossiers administratifs à caractère social et en assurer le suivi
	Informier	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer le bilan et le reporting des actions menées et des dossiers • Favoriser l'autonomie de la personne et contribuer à la rendre actrice de son projet
	Orienter	<ul style="list-style-type: none"> • Piloter et animer des projets et actions de prévention • Participer à la veille et à l'observation sociale • Participer à l'élaboration et à l'évolution du projet de service

Métier	Grands axes	Activités principales
Responsable	Animer	Pilotage de la structure et de l'activité : <ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à la formulation des objectifs et plans d'action de la structure • Contribuer à toute prise de décision locale • Participer à des instances internes et/ou externes et apporter une contribution technique dans sa spécialité • Participer à la définition de la politique du pôle
	Coordonner	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à l'élaboration du budget de la structure et en assurer le suivi • Contribuer à la production et l'analyse des indicateurs d'activité, en faire le reporting régulier • Être garant de la prise en charge de l'utilisateur • Veiller aux conditions de fonctionnement des équipements • Veiller à l'approvisionnement en fournitures requises • Veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité, par les agents comme par les usagers de la structure • Traiter et/ou participer au traitement des questions individuelles et interindividuelles (ajustements de l'activité, situations délicates...)
	Gérer	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir les visiteurs, expliquer les missions et fonctionnement de la structure
	Organiser	Encadrement et animation de l'équipe <ul style="list-style-type: none"> • Organiser et planifier le travail de l'équipe, selon les priorités définies, en fonction des compétences nécessaires et disponibles, dans le respect de la procédure et de la réglementation • Participer à l'évaluation des agents et veiller à la formation et au développement des compétences des agents • Assurer la diffusion d'information au sein de l'équipe, par tous moyens utiles et adaptés aux situations de travail des agents ; le cas échéant, élaborer et mettre à jour des documents de référence • Former et accompagner les nouveaux agents, et tous les membres de l'équipe lors d'évolution des activités et des tâches, en complément de la formation collective dispensée par l'institution • Accueillir les stagiaires, les encadrer ou en déléguer le tutorat, les évaluer

c) L'organisation du travail

Plusieurs instances permettent d'organiser et de coordonner le travail d'accompagnement des ménages accueillis, les actions éducatives, culturelles et sociales, la transmission des informations entre service, l'organisation et l'articulation des services, l'ambiance générale des structures avec notamment :

- Une réunion de service obligatoire à raison d'une fois par mois qui réunit l'ensemble des professionnel.le.s : réunion qui vise à relayer les différentes informations venant du siège, de faire le point sur le fonctionnement par service, de vérifier la pertinence et la coordination de certaines actions, d'établir des groupes de réflexion sur l'harmonisation des pratiques, d'échanger sur les règles collectives et de les réajuster si nécessaire etc.
- Une réunion une fois par mois non obligatoire pour l'équipe de nuit : réunion qui vise à soutenir, informer, articuler le CHU et l'accueil à la nuitée 115, cadrer l'accompagnement de nuit des personnes accueillies.
- Une réunion une fois par semaine avec le coordinateur : réunion qui vise à traiter le volet organisationnel, les situations des personnes accueillies qui peuvent poser problème dans le fonctionnement, l'actualisation de certains outils, etc.
- Une réunion une fois tous les quinze jours avec le service social portant essentiellement sur l'accompagnement des femmes accueillies. Par ailleurs, la prise de service des professionnel.le.s étant séquencée (2 jours, 3 jours), un point est réalisé au moins deux fois par semaine avec la professionnelle présente.

- Une réunion flash interservices peut être organisée en fonction des besoins (préparation d'un évènement, mise en place d'une nouvelle activité, réunion d'information avec un partenaire etc.).

Pour venir soutenir et inscrire l'accompagnement spécifique des personnes accueillies des outils sont mis en place :

- Un cahier de transmission mensuel en direction de l'ensemble des professionnel.le.s.
- Des fiches actions.
- Des fiches process permettant de répondre à des difficultés spécifiques ponctuelles ou récurrentes (astreinte, Covid, ménage, agent de sécurité etc.).
- Un listing des femmes accueillies avec les coordonnées, et le numéro du lit sur lequel elles sont accueillies.
- Des outils numériques pour suivre et attribuer des aides spécifiques (laverie, tickets de transport, chèques services, etc.).
- Un outil numérique de prise de notes et de suivi sur les informations individuelles des personnes accueillies sur les deux CHU.
- Des dossiers individuels pour chaque femme accueillie sur le CHU Championnet et la Halte Hôtel de Ville.
- Un classeur avec fiche individuelle pour les femmes accueillies sur l'accueil de jour et l'accueil à la nuitée 115.
- Une fiche pour relater les incidents majeurs et/ou répétitifs.

Par ailleurs, tous les professionnel.le.s peuvent participer à des formations individuelles sur des sujets qui les préoccupent individuellement et/ou collectivement.

d) Le budget de l'établissement

Pour la Halte Hôtel de Ville, avec son équipe composée de 16,9 ETP, le budget prévisionnel 2021 était de 805 000 Euros.

En ce qui concerne le CHU Championnet, son budget était en 2021 de 124 000 Euros.

e) Les locaux et les moyens matériels de l'établissement

Sur la Halte Hôtel de ville

Pour la mise en œuvre de l'accompagnement, trois bureaux sont disponibles dont un pour l'ensemble de l'équipe d'animateur.trice.s et le coordinateur, un pour la responsable et un pour les travailleuses sociales. Chaque bureau est équipé d'un ordinateur et d'un téléphone fixe.

Chaque professionnel dispose d'un casier personnel et de toilettes réservées.

Une bulle de confidentialité pour mener des entretiens et/ou pour les femmes accueillies (besoin de passer un appel téléphonique important, télétravail, écrits nécessitant de se mettre à l'écart, etc.) a été installée dans la salle accueillant les femmes.

Pour la mise en œuvre du quotidien, une cuisine permet de servir les repas, le petit déjeuner et les collations. Un stock de denrée est disponible pour répondre à certains besoins primaires des personnes accueillies.

Des casiers en direction des personnes accueillies à la nuitée sont également proposés si besoin de sécuriser des biens personnels. Pour les femmes accueillies à la nuitée, une armoire permet de stocker des affaires si cela s'avère nécessaire.

Sur le CHU Championnet

L'équipe dispose d'un bureau partagé, de deux ordinateurs, d'une armoire fermée à clés pour les dossiers des femmes accueillies. Une salle collective se situe en sous-sol pour les réunions avec les personnes accueillies et/ou les activités.

f) La démarche qualité

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de qualité de la prise en charge des personnes accueillies afin de satisfaire au mieux les besoins du public accueilli. Cette démarche repose sur plusieurs outils.

- L'évaluation de la qualité des prestations délivrées, conformément à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002

L'établissement produira à compter de 2022 une évaluation interne à partir du nouveau référentiel unique des ESMS porté par la HAS, en association avec les professionnels, les personnes accueillies et les partenaires. A partir de l'analyse des processus mis en œuvre, de l'organisation et des effets des actions pour les personnes, l'évaluation doit permettre de valoriser les pratiques et de préciser les points d'amélioration.

- La gestion des risques et l'analyse des causes

La sécurité des personnes accueillies est une dimension essentielle de la qualité de la prise en charge. Elle passe par la maîtrise et une appropriation des outils de prévention et de gestion des événements indésirables.

Concernant la gestion des risques a priori, une cartographie des risques usagers a été élaborée avec les différents services opérationnels du Samusocial de Paris en 2020, et a permis de prioriser différentes thématiques, en cohérence avec le projet du pôle hébergement logement : gestion de crise, gestion des situations de violence,

maitrise du risque infectieux... Ces différents chantiers font l'objet d'un travail de formalisation des pratiques.

La gestion des évènements indésirables (EI) est indissociable d'une politique de gestion des risques et d'une culture positive de l'erreur. Déclarer un évènement indésirable consiste à ne pas l'ignorer afin de l'analyser, en connaître ses origines et tenter de le maîtriser. La consolidation du dispositif de déclaration des évènements indésirables graves (EIG) et d'analyse des causes en 2021 permettra d'envisager à terme un déploiement plus large du dispositif des évènements indésirables (EI).

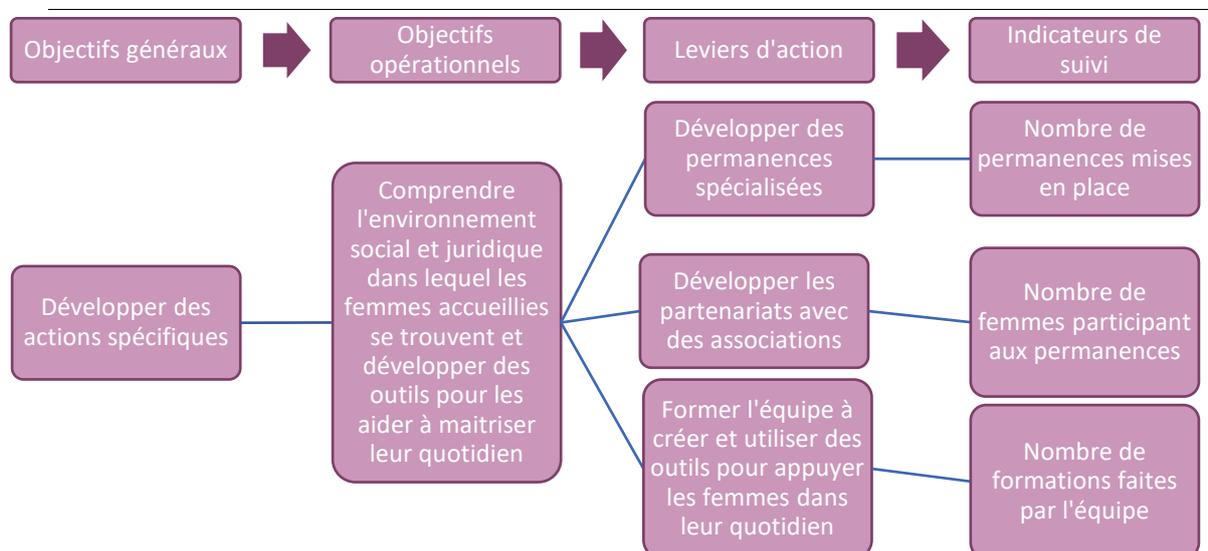
PARTIE II – LA FEUILLE DE ROUTE DE L'ETABLISSEMENT POUR LES 5 ANS A VENIR

Il s'agit ainsi ici, pour l'établissement, de définir, en considération du projet du Pôle Hébergement et Logement, ses objectifs généraux et opérationnels, les leviers d'action pour y parvenir ainsi que les indicateurs de suivi de mise en œuvre de la feuille de route selon les indications suivantes :

Au vu des différents éléments précédemment abordés, notre réflexion pour les cinq prochaines années s'oriente autour des grands axes suivants :

- ❖ Développer des actions spécifiques au profit des femmes accueillies
- ❖ Soutenir la communication dans l'équipe
- ❖ Installer le poste de coordinateur

1. Développer des actions spécifiques au profit des femmes accueillies

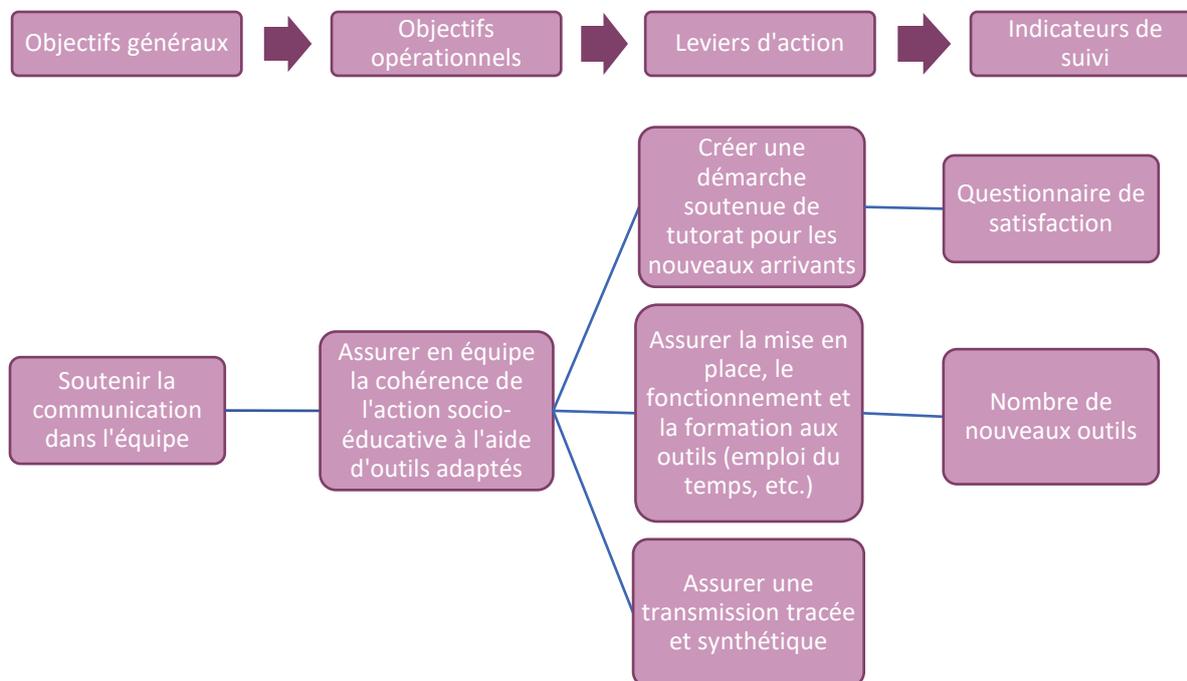


OBJECTIF GENERAL -> Développer des actions spécifiques au profit des femmes accueillies.

OBJECTIF OPERATIONNEL -> Comprendre l'environnement social et juridique dans lequel les femmes accueillies se trouvent et développer des outils pour les aider à maîtriser leur quotidien.

Contexte	Les femmes accueillies, de par leurs origines diverses, présentent de multiples besoins que l'équipe ne peut pas prendre en charge. La participation des personnes à la résolution de leurs difficultés un enjeu essentiel dans l'accompagnement
Description de l'objectif opérationnel	La fonction de ses actions spécifiques serait de permettre aux femmes de se saisir de ces temps pour s'informer, échanger, et agir si besoin.
Responsable	La responsable et les travailleuses sociales avec le soutien et l'éclairage de toute l'équipe.
Personnes concernées	Les femmes accueillies sur la Halte Hôtel de Ville et au CHU Championnet.
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Développer des partenariats avec des associations afin d'effectuer des actions collectives au profit des femmes accueillies. - Mise en place de permanences spécialisées. - Former l'équipe à créer et utiliser des outils pour appuyer les femmes dans leur quotidien
Echéancier	Début de la mise en œuvre au 1 ^{er} trimestre 2022. Premiers résultats mesurés au 1 ^{er} trimestre 2023.
Indicateur de suivi	Nombre de permanences mises en place. Nombre de femmes participant aux permanences. Nombre de formations faites par l'équipe

2. Soutenir la communication dans l'équipe

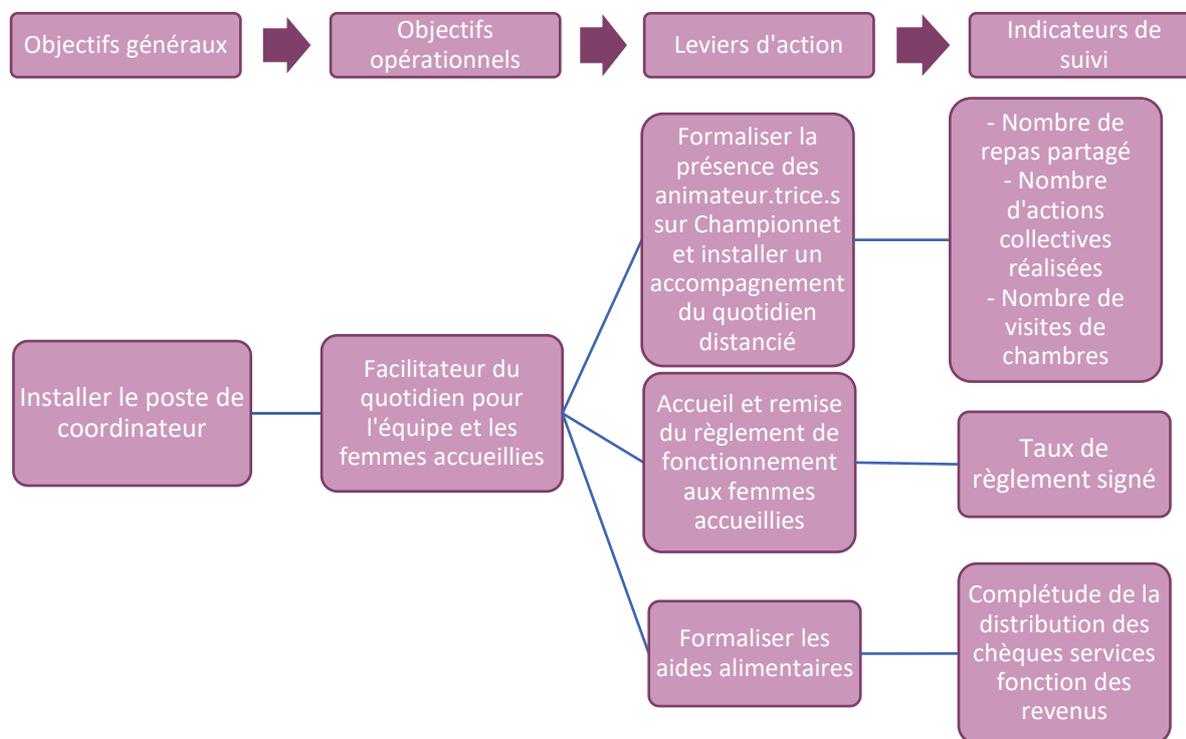


OBJECTIF GENERAL -> Soutenir la communication dans l'équipe.

OBJECTIF OPERATIONNEL -> Assurer en équipe la cohérence de l'action socio-éducative à l'aide d'outils adaptés.

Contexte	Les deux structures fonctionnent 24h/24 et en roulement, il est donc essentiel pour les professionnel.le.s d'avoir des outils d'information et des temps de concertation en dehors des réunions.
Description de l'objectif opérationnel	Permettre aux professionnel.le.s d'avoir les informations nécessaires pour mettre en place leurs actions et suivre l'accompagnement des femmes.
Responsable	Coordinateur
Personnes concernées	Toute l'équipe
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Créer une démarche soutenue de tutorat pour les nouveaux arrivants - Assurer la mise en place, le fonctionnement et la formation aux outils (emploi du temps, etc.) - Assurer une transmission tracée et synthétique
Echéancier	- Début de la mise en œuvre au 1 ^{er} trimestre 2022.
Indicateur de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de nouveaux outils - Questionnaire de satisfaction

3. Installer le poste de coordinateur

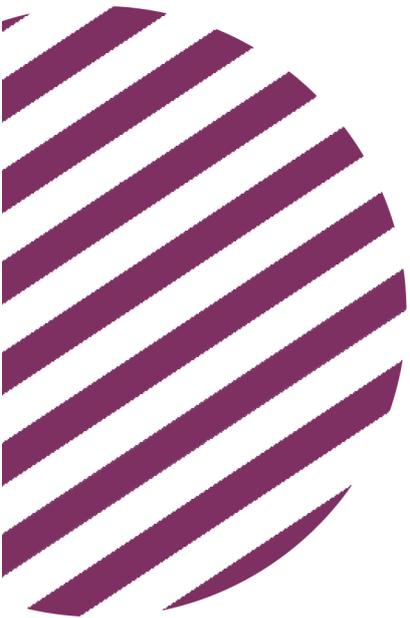


OBJECTIF GENERAL -> Installer le poste de coordinateur.

OBJECTIF OPERATIONNEL -> Facilitateur du quotidien pour l'équipe et les femmes accueillies.

Contexte	Le poste de coordinateur vient d'être mis en place. Il est essentiel de l'installer dans ses nouvelles fonctions tant du côté de l'équipe que des femmes accueillies dans un objectif de faciliter le quotidien des deux établissements.
Description de l'objectif opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> - Permettre à l'équipe de se doter d'outils pour suivre le quotidien des femmes accueillies. - Inscrire les femmes dans un fonctionnement connu de toutes. - Assurer une distribution équitable des chèques services fonction des revenus des ménages.
Responsable	La responsable et le coordinateur.
Personnes concernées	L'équipe et les femmes accueillies.

Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Formaliser la présence des animateur.trice.s sur Championnet et installer un accompagnement du quotidien distancié notamment en : <ul style="list-style-type: none"> • Mettant en place un suivi régulier des chambres. • Mettant en place des temps de nettoyage des espaces communs. • Mettant en place un temps de repas partagé une fois par trimestre. • Mettant en place des actions collectives repérées par l'équipe et par les femmes hébergées pour gagner en compétences et répondre à des problématiques plus individuelles (droit des étrangers, sécurité civile pour les gestes de premier secours, le bénévolat etc.). - Accueil et remise du règlement de fonctionnement aux femmes accueillies - Formaliser les aides alimentaires en collectant les données de revenus des ménages et en développant un outil de suivi des distributions des chèques services.
xEchéancier	<ul style="list-style-type: none"> - Fin de l'installation au 1^{er} trimestre 2022
Indicateur de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de repas partagé - Nombre d'actions collectives réalisées - Nombre de visites de chambres - Taux de règlement signé - Complétude de la distribution des chèques services fonction des revenus



samusocialParis