

PLAN D'ACTION 2017
MISSION MIEUX-VIVRE A L'HOTEL

FICHE RESUME DU PLAN D'ACTION

Plan d'action de la mission :

« MIEUX VIVRE A L'HOTEL »

Nom de l'organisme : Samusocial de Paris (SSP)

Ville et Pays : Ivry-sur-Seine (France)

Intitulé du document : **« PLAN D'ACTION 2017 – MISSION MIEUX VIVRE A L'HOTEL »**

Date de début de période : 01/01/2017

Date de fin de période : 31/12/2017

Durée : 12 mois

Responsable de la mission : **Guillaume Chéruy**

Fonction : Chargé de mission

Téléphone : 06 79 93 65 94

E-mail : g.cheruy@samusocial-75.fr

Sommaire

PRESENTATION DE LA MISSION	3
<u>INTRODUCTION</u>	3
<u>OBJECTIFS</u>	4
<u>LES AXES DE TRAVAIL</u>	4
AXE I - ALIMENTATION	5
<u>PROJET D'AIDE ALIMENTAIRE EN HOTEL SOCIAL</u>	5
<u>ALIM'HOTEL</u>	5
<u>DISTRIB'HOTEL</u>	6
<u>ATELIERS DE CUISINE</u>	6
<u>PETITS DEJEUNERS</u>	6
AXE II - LOISIRS ET CULTURE	7
<u>BIBLIOTHEQUES ET ESPACES ENFANTS</u>	7
<u>PROJETS LOISIRS</u>	7
AXE III - SOUTIEN SCOLAIRE ET ALPHABETISATION	9
<u>ALPHABETISATION</u>	9
<u>SOUTIEN SCOLAIRE</u>	9
AXE IV - SANTE ET PREVENTION	10
<u>OPHTALMOLOGIE</u>	10
<u>SOUTIEN A LA PARENTALITE</u>	10
<u>SANTE DENTAIRE ET AUDITIVE</u>	10
<u>PREVENTION EN HOTEL</u>	11
AXE V : LES OUTILS AU SERVICE DES USAGERS	12
<u>CARTOGRAPHIE</u>	12
<u>RECONNECT</u>	12
<u>LIVRET ACCUEIL FAMILLES</u>	13
MECENES ET PARTENAIRES	15
<u>MECENES</u>	15
<u>PARTENAIRES</u>	15
RESSOURCES HUMAINES ET COMMUNICATION	16
<u>RESSOURCES HUMAINES</u>	17
<u>COMMUNICATION</u>	17

Présentation de la mission

Chaque jour en Ile-de-France, le Pôle Hébergement et Réservations Hôtelières (PHRH) du Samusocial de Paris héberge plus de 34 000 personnes, soit environ 11 000 familles. Malgré l'augmentation continue des capacités, ce dispositif fait de plus en plus difficilement face à l'ampleur des besoins en Île-de-France. Partant de ce constat, le Samusocial de Paris a entrepris de créer une mission qui doit aboutir à l'amélioration des conditions de vie de nombreuses familles : la mission « Mieux-vivre à l'hôtel ».

Introduction

Une augmentation constante de l'hébergement en hôtel

Le recours à l'hébergement de familles à l'hôtel s'est développé à un rythme très soutenu ces dernières années. En 2015, le nombre de nuitées hôtelières financées par l'Etat a augmenté de 5% ; les enfants et adultes en famille représentent 94 % des personnes hébergées à l'hôtel, tandis que les enfants, à eux seuls, représentent 50 % des personnes hébergées, dont la moitié environ a moins de 3 ans. En 2016, le nombre de nuitées hôtelières s'est à nouveau accrue, cette fois de 8%, démontrant ainsi la continuité de tension sur les flux du dispositif d'hébergement des familles à l'hôtel.

Dans ce contexte de saturation, les familles pâtissent de conditions de vie parfois difficiles, liées à l'éloignement de commodités proches de l'hôtel, au manque de prestations de l'établissement, ou encore, aux difficultés d'accès au tissu associatif local.

L'insécurité alimentaire : une priorité

D'après l'enquête ENFAMS¹ publiée en 2014, l'hôtel est la modalité d'hébergement la plus défavorable à la sécurité alimentaire des personnes hébergées ; 86 % des familles en souffrent, dont 10 % de manière sévère.

L'anémie concerne une mère sur deux et un enfant sur trois, ce qui est bien supérieur aux moyennes nationales, inférieures à 10 %. Il en est de même pour le taux d'obésité et de surpoids, qui atteint 70 % chez les mères et 26 % chez les enfants, contre respectivement 36 % et 16 % dans la population générale.

Pour se nourrir de manière satisfaisante, les familles hébergées à l'hôtel éprouvent des difficultés :

- ➔ A acheter des aliments faute de moyens financiers ;
- ➔ A se procurer des denrées auprès d'associations distribuant de l'aide alimentaire qui, compte tenu de l'augmentation des demandes, mettent en place des critères de sélection ;
- ➔ A préparer des repas compte tenu de l'interdiction réglementaire de cuisiner dans une chambre d'hôtel et du fait de l'absence d'équipements nécessaires ;
- ➔ A assurer une alimentation équilibrée, notamment pour les enfants en cours de croissance.

¹ ENFAMS : Enfants et familles sans logement personnel en Ile-de-France, L'Observatoire du Samusocial de Paris, Octobre 2014.

Objectifs

Chaque jour, le PHRH compte sur 540 hôtels partenaires², répartis sur 174 communes d'Ile de France, avec des grandes disparités concernant les prestations proposées, l'accessibilité ou la présence d'associations locales d'entraide.

Au sein du PHRH, le passage d'un simple hébergement d'urgence à une recherche de stabilisation des ménages a pu être observé. L'hôtel, qui devait constituer une situation transitoire, est devenu une forme d'hébergement de longue durée, et ce, en raison du faible taux de sorties positives.

Si de nombreux projets ont vu le jour ces dernières années, comme par exemple la régionalisation du suivi social de plus de 7 000 personnes (3 000 ménages) en famille via la Croix Rouge française, de nombreuses initiatives et actions restent à entreprendre dans le champ de l'hébergement hôtelier. Comment fournir aux familles les services nécessaires à l'amélioration de leur quotidien, et ce, à proximité immédiate de leur lieu d'ancrage ? C'est autour de cette question centrale que la mission « Mieux-vivre à l'hôtel » construit sa réflexion et son action.

En 2014, les équipes du PHRH ont réfléchi aux initiatives possibles afin d'améliorer la vie à l'hôtel pour les familles, les résultats de l'étude ENFAMS les confortant dans la nécessité de cette réflexion. Au regard de l'ampleur de la tâche mais aussi de possibilités de réponse multiples et variées, un chargé de mission dédié spécifiquement à cette mission a été recruté en août 2015. Sa mission : s'appuyant sur l'ensemble des parties prenantes de la prise en charge hôtelière et du tissu associatif francilien, mettre en place des actions, partenariats et outils pour améliorer les conditions de vie des familles à l'hôtel. Aujourd'hui en 2017, 21 personnes travaillent sur la mission « Mieux-vivre à l'hôtel » dont 16 volontaires en service civique, un assistant chargé de mission, un emploi administratif, un logisticien, un cartographe et un chargé de mission. Ce développement rapide des ressources de la mission tend à montrer la volonté continue du Samusocial de Paris d'améliorer le sort d'un public trop souvent oublié, celui des familles à l'hôtel.

Les axes de travail

Pour répondre à l'objectif de la mission et rendre compréhensible par tous l'articulation des différents projets menés, plusieurs axes ont été déterminés par thème (Alimentation, Loisirs et Culture, Alphabétisation et Soutien scolaire, Santé et Prévention, Outils au service des usagers). Ces derniers sont autant de leviers pour améliorer la vie des familles en hôtels et accélérer leur sortie pour un logement autonome et une intégration réussie.

Au-delà de trouver des solutions, les perspectives de la mission « Mieux-vivre à l'hôtel » s'installent dans la durée et chaque action entreprise a vocation à se pérenniser avec un seul et unique objectif : construire un modèle de prise en charge hôtelière qui puisse prendre en compte l'ensemble des besoins des familles pour une sortie positive vers l'autonomie.

² Données au 31/12/2016

Axe I - Alimentation

Projet d'Aide Alimentaire en Hôtel Social (PAAHS)

En novembre 2015, le **Samusocial de Paris a obtenu une réponse positive quant au projet soumis à la Fondation Daniel & Nina Carasso sur le thème de l'alimentation durable**. Cette dernière a décidé d'allouer au Samusocial de Paris la somme de 130 000 Euros.

Depuis, une enquête auprès de 57 familles hébergées en hôtel a été menée afin de déterminer, à l'aide d'experts de la nutrition et de l'alimentation, les aliments consommés et désirés par ces dernières. En a résulté, une composition stricte des colis fonction de cette enquête et des équipements alimentaires dans les hôtels de manière à répondre aux besoins et attentes des familles.

Depuis août 2016, les distributions de colis alimentaires sont hebdomadaires dans 4 hôtels sur les communes de Saint-Denis, Aubervilliers, Montreuil et Clichy-sous-Bois, portant à 310 (environ 105 familles) le nombre de personnes percevant l'aide alimentaire du PAAHS.

Un cofinancement de la DRIHL 93 à hauteur de 22 500 Euros va permettre au PAAHS de s'étendre à la commune de Stains et pourvoir à l'alimentation de 100 nouvelles personnes (environ 35 familles). Au-delà de cette extension de notre périmètre, un nouvel établissement hôtelier de Seine-Saint-Denis sera sélectionné pour intégrer le PAAHS et ainsi réduire l'insécurité alimentaire de 140 personnes supplémentaires (environ 45 familles), **propulsant le PAAHS à une capacité de réponse pour 550 personnes (environ 185 familles)**.

Enfin, 2017 sera l'année de l'évaluation du PAAHS, ce dès le premier trimestre. L'objectif sera de prouver les bénéfices apportées aux familles tant sur le plan de l'alimentation que sur celui du bien-être, mais aussi de montrer toute la pertinence d'une aide alimentaire auprès de ce public à l'aide d'un modèle économique fiable et efficace.



En 2017, le Samusocial de Paris apportera de l'aide alimentaire à 550 personnes hébergées en hôtel et continuera son plaidoyer de manière à universaliser ce modèle sur l'ensemble du dispositif.

Alim'Hôtel

Dans le cadre du plan national de réduction du recours à l'hôtel et de sa déclinaison régionale, le Préfet d'Île-de-France a retenu la mise en place d'actions visant à améliorer les conditions de vie des personnes hébergées à l'hôtel par l'État. Dans ce cadre, un appel à projets visant à l'amélioration de la situation alimentaire dans les hôtels a été lancé en 2015.

L'association Revivre et l'Agence Nouvelles de Solidarités Actives (ANSA) se sont associées afin de tester un dispositif innovant de distribution alimentaire dans des hôtels de l'Essonne.

Des matrices d'extraction de données ont été mises en place par le PHRH lors d'une collaboration avec Revivre et l'ANSA dans le cadre de la réponse apportée à l'appel à projet DRIHL 75. Cette collaboration l'a remporté et le projet a débuté en 2016. Dans ce cadre, le PHRH continuera en 2017 à fournir les éléments et le soutien nécessaire à Revivre et l'ANSA dans l'objectif de pourvoir à une partie des besoins alimentaires des familles via ce projet.



Dans le cadre de ce projet, en 2017, le Samusocial de Paris fournira les éléments et le soutien nécessaire à l'association ReVivre et à l'ANSA dans l'objectif de pourvoir à une partie des besoins alimentaires des familles hébergées à l'hôtel.

Distrib'Hôtel

La Banque Alimentaire d'Ile de France (BAPIF) et la Croix Rouge française de Seine-Saint-Denis se sont associées pour renforcer les points de distribution alimentaire présents sur des territoires de Seine-Saint-Denis. Quatre antennes locales sont ciblées.

La DRIHL 93 a débloqué un financement afin de mettre en œuvre le projet de cette association. Dans ce cadre, le PHRH a pu se baser sur le travail fourni dans le cadre du projet Alim'Hôtel et ainsi reprendre les matrices d'extraction de données afin de faciliter le travail sur le terrain de la BAPIF et de la Croix Rouge française.



Dans le cadre de ce projet, en 2017, le Samusocial de Paris fournira les éléments et le soutien nécessaire la BAPIF et la Croix Rouge française dans l'objectif de pourvoir à une partie des besoins alimentaires des familles hébergées à l'hôtel.

Ateliers de cuisine

En 2016, 37 ateliers de cuisine au four à micro-ondes ont eu lieu avec 222 familles hébergées sur notre dispositif, soit près de 700 personnes représentées. Les ateliers se sont déroulés dans une cuisine mise à disposition par le Secours Populaire français au sein d'un centre de distribution alimentaire dans le XVIII^{ème} arrondissement de Paris mais aussi directement dans les établissements possédants des cuisines partagées.

Lors d'une première évaluation des ateliers, les mères de famille se sont montrées extrêmement satisfaites et souhaitent toutes renouveler l'expérience.

Ces ateliers de cuisine sont organisés et animés par des bénévoles, des volontaires en service civique et également des médiateurs du PHRH.

La continuité du format actuel de ces ateliers semble évidente et un essaimage est programmé en 2017 par le biais des hôtels accueillants des migrants isolés qui ont fait part à nos équipes de leurs difficultés à cuisiner et donc à se nourrir.



Essaimage des ateliers de cuisine au four à micro-ondes auprès d'un nouveau public tout en pérennisant le modèle déjà établi en 2016.

Petits déjeuners

Le Samusocial de Paris a pour volonté d'intégrer une prestation petit-déjeuner dans la prestation d'hébergement. Pour permettre aux hôteliers une certaine souplesse dans la mise en place de cette nouvelle prestation, trois formats de petit-déjeuner ont été imaginés :

- **la distribution hebdomadaire de chèques-services ;**
- **la distribution hebdomadaire de colis petits déjeuners ;**
- **la mise en place d'un petit-déjeuner continental quotidien.**



Assurer le suivi statistique de la distribution des petits déjeuners sur les hôtels et leur évolution.

Axe II - Loisirs et Culture

Bibliothèques et Espaces Enfants

L'accès à la culture et la lecture pour les enfants et les adultes en famille hébergés à l'hôtel est primordiale. Le tissu associatif positionné sur cette thématique est dense en Ile-de-France, mais, au regard de l'ampleur des besoins, la plupart des associations sont dans l'incapacité de pouvoir répondre aux demandes de nombreux bénéficiaires. Ainsi, à l'hôtel, les accès à la lecture, la littérature et la culture sont limités, voire absents. **Notre dispositif d'hébergement ne permet pas aux familles d'accéder à un espace dédié à la lecture, dans un cadre de gestion continu et autonome.**

En 2016, la mission « Mieux-vivre à l'hôtel » a pris des initiatives afin de pourvoir en micro-bibliothèques et espaces enfants 27 établissements volontaires disposant d'espaces communs adaptés. Des règles d'utilisation ont été établies, tout en admettant une souplesse d'utilisation. Pour 2017, il sera nécessaire de convaincre d'avantage d'hôteliers, en utilisant une démarche plus proactive tout en mettant en place de nouveaux partenariats pour animer ces lieux avec des séances de lecture et des activités pour les enfants, notamment avec l'association Lire et Faire Lire ainsi que l'association Le Panda Roux.



Continuer le déploiement des micro-bibliothèques et des espaces enfants dans les hôtels et mettre en place des cours de lecture et des activités dédiées aux enfants par le biais d'une action bénévole. L'objectif est d'équiper 50 établissements hôteliers en 2017.

Projets loisirs

La No Finish Line de Siemens est un événement solidaire qui propose aux participants de courir ou de marcher sur un circuit de 1 400m, ouvert 24h/24h durant 5 jours, autant de fois que désiré et autant de kilomètres souhaités. Grâce aux inscriptions (10 Euros pour les adultes et 5 Euros pour les moins de 10 ans), aux donateurs et aux sponsors, pour chaque kilomètre parcouru, Children & Future reverse 1 Euro pour soutenir des projets en faveur d'enfants défavorisés ou malades.

Le Samusocial de Paris, partenaire de la No Finish Line a pu recevoir 100 000 Euros de dons en 2015 et 70 000 Euros en 2016. Il a été décidé d'utiliser cette somme pour permettre aux enfants hébergés à l'hôtel et âgés de 5 à 14 ans d'accéder à des activités culturelles, de loisirs et sportives. A cet effet, un appel à projets a été lancé auprès d'acteurs associatifs ou individuels, désireux de proposer ce type d'activité dans les hôtels. A ce jour, 11 associations portent des activités auprès de 230 enfants dans 23 hôtels sociaux en Ile-de-France.

Cette année, la No Finish Line pourrait nous donner l'opportunité de récolter à nouveau 70 000 Euros. Ce budget nous permettra de continuer à soutenir certains porteurs de projet déjà sélectionnés en 2016, tout en nous permettant d'en soutenir de nouveaux.

L'objectif en 2017 sera d'observer in situ tous les différents porteurs de projet afin de garder ceux dont l'impact semble le plus important. En parallèle, un travail de recueil d'informations sera mené sur un échantillon de parents et d'enfants afin de mieux connaître leurs besoins et leurs attentes en termes d'activités de loisirs et de culture. Ce travail permettra dans un deuxième temps de mieux cibler les actions proposées.

Ce financement est également un moyen de nous rapprocher des collectivités et notamment des communes afin de repérer les différents plans de réussite éducative mis en place par les mairies pour envisager des financements complémentaires et permettre l'intégration d'enfants hébergés en hôtel de bénéficier de dispositifs sportifs et culturels locaux.



Définir et mettre en œuvre un projet précis d'activités de loisirs dédiées aux enfants hébergés à l'hôtel dans le cadre du financement No Finish Line, tout en recherchant d'autres sources de financement.

En partenariat avec l'UCPA, en 2017, le Samusocial de Paris aura la possibilité **d'emmener 400 enfants sur une journée à la base de loisirs de Vaires-Torcy**. Echelonnée sur plusieurs journées, l'événement se déroulera pendant les vacances d'été, tout comme en 2016.

Egalement, l'UCPA octroie aux associations parisiennes 50 séjours sportifs solidaires sans détermination de quota de répartition. Ces séjours d'un montant de 70 Euros sont destinés aux enfants de 6 à 13 ans et se déroulent sur une semaine, du dimanche au lundi. En 2017, le Samusocial de Paris sollicitera les plateformes et les médiateurs du PHRH afin d'inscrire des enfants hébergés à l'hôtel sur ces séjours qui se dérouleront pendant les vacances d'été et celles de la Toussaint.



Reconduire les journées à la base de loisirs de Torcy pour 400 enfants tout en assurant une coordination de projet qui fédère les équipes du Samusocial de Paris et reconduire les séjours UCPA d'une semaine dédiés aux enfants hébergés à l'hôtel en sollicitant l'ensemble des plateformes et les médiateurs du PHRH.

Axe III - Soutien scolaire et Alphabétisation

Alphabétisation

Financés par la DRIHL Ile de France depuis 2014, **Emmaüs donne des cours de français aux adultes hébergés dans les hôtels sociaux.**

En 2017, les cours auront lieu à l'Hôtel et Résidence Cergy-Saint-Christophe (95) pour 45 personnes qui auront accès à 80 heures de formation au français. Le projet est financé à hauteur de 20 000 Euros pour 2017.

Réparti en deux groupes de 15 personnes, le contenu des cours a été affiné avec les travailleurs sociaux afin de l'adapter aux besoins des familles et à leur vie à l'hôtel.

La garde des enfants est assurée par des bénévoles du Samusocial de Paris ainsi que des volontaires en service civique.



Evaluer avec les parties prenantes les ajustements à effectuer et développements envisageables, puis assurer la continuité des cours de français en 2017 dans un nouvel hôtel.

Soutien scolaire

En 2017, une expérimentation va être menée en partenariat avec l'association Zup de Co pour offrir un soutien scolaire aux enfants d'une résidence hôtelière.

A partir de postes informatiques connectés à Internet et situés dans une salle commune de la résidence, les enfants pourront accéder à une plateforme en ligne permettant d'effectuer des exercices ludiques adaptés à leur niveau. Ces séances seront encadrées par des volontaires en service civique engagés par Zup de Co et par des bénévoles du Samusocial de Paris.

Potentiellement, plus d'une centaine d'enfants seront concernés.

En fonction des résultats de l'expérimentation, il pourra être envisagé un déploiement à plus grande échelle du soutien scolaire auprès des enfants hébergés en hôtel.



Une centaine d'enfants vont bénéficier d'un soutien scolaire hebdomadaire dans un établissement hôtelier de Seine-Saint-Denis.

Axe IV - Santé et Prévention

Ophtalmologie

Essilor est mécène du Samusocial de Paris auprès des personnes hébergées à l'hôtel social à l'aide de deux dispositifs.

Le premier est de permettre aux familles un accès privilégié à la PASS Ophtalmologique via la Fondation Rotchild.

Le second est l'organisation d'événements dédiés à la détection des problèmes de vue des enfants et des femmes. **A la suite d'un examen ophtalmologique, Essilor fait fabriquer gratuitement des lunettes adaptées aux difficultés visuelles détectées sur les femmes et les enfants.** Enfin, les médiateurs du PHRH distribuent les lunettes directement auprès des familles.

Lors de cet événement, des activités sont organisées avec des bénévoles du Samusocial de Paris afin de soulager les mères de la garde des enfants.

Plusieurs événements de ce type seront organisés tout au long de l'année 2017.



En lien avec le service Mécénat du Samusocial de Paris et Essilor, organiser ces événements afin de résoudre les problèmes de vue d'un maximum de femmes et d'enfants.

Soutien à la parentalité

Les actions de soutien à la parentalité visent à **accompagner les parents en difficulté** durable ou passagère dans leur rôle éducatif quotidien auprès de leurs enfants.

Force est de constater que les difficultés sont nombreuses pour les mères et les pères de famille hébergées en hôtel social. En effet, insécurité alimentaire, démarches administratives, éloignement territorial, isolement, barrière de la langue sont autant d'entraves pour ces derniers dans leur rôle de parents.

C'est pourquoi, en 2017, la mission « Mieux-vivre à l'hôtel » lancera de nouvelles initiatives sur cette thématique par le biais d'interventions individuelles et collectives en hôtel ou à l'extérieur à l'aide du soutien de bénévoles spécialisés.



Développer le soutien à la parentalité auprès des mères et des pères de familles hébergés en hôtel social.

Santé dentaire et auditive

Un bus dentaire basé à l'ESI Saint Michel permet d'accéder à des soins de qualité pour les personnes sans couverture sociale ou disposant de moyens trop limités pour accéder à des prestations coûteuses. L'objectif pour 2017 sera de sensibiliser les médiateurs à la possibilité de proposer aux personnes rencontrées en hôtel cette prise en charge.

Une journée de dépistage et d'appareillage auditif est également proposée par l'association Audition Solidarité en fin de mois. Dans le même esprit, les médiateurs seront invités à se saisir de cet outil lors de leurs visites.



Intégrer ces outils de prise en charge de la santé des personnes hébergées en hôtel social dans le quotidien des médiateurs du PHRH et de l'équipe de la mission « Mieux-vivre à l'hôtel ».

Prévention en hôtel

Les accidents domestiques au sein des hôtels sociaux sont encore trop fréquemment constatés et concernent très souvent les enfants. Afin de faire face, depuis 2016, une dizaine de volontaires de service civique ont rejoint le PHRH afin de mettre en œuvre et mener une campagne sur des thématiques récurrentes :

- risques induits lorsque les enfants sont laissés seuls et livrés à eux-mêmes : défenestration, ingurgitation de produits toxiques ou médicamenteux laissés à leur portée, accidents en extérieur ;
- problèmes de santé liés au manque d'aération de la chambre ;
- risques liés à l'encombrement et au manque de rangement de l'espace de vie ;
- risques d'incendie liés à une mauvaise utilisation d'appareils électriques ou à la suite de branchements sauvages et non sécurisés.

Pour adapter le message et le rendre le plus efficient possible auprès du public pris en charge, **cette campagne de prévention a été envisagée sous un angle ludique**, au moyen de jeux interactifs et d'un support multimédia, à destination des enfants. Pour initier cette opération, deux zones ont été ciblées en 2016 : le nord de Paris et le département de la Seine-Saint-Denis. En 2017, les actions de prévention s'étendront à d'autres territoires.



Tout comme en 2016, faire de la prévention en hôtel une de nos priorités en créant de nouveaux outils adaptés aux spécificités de notre public et sur de nouveaux territoires.

Axe V – Outils au service des usagers

Cartographie

A ce jour, une cartographie complète et fiabilisée des hôtels, des structures de droit commun et du tissu associatif n'existe pas. L'intérêt d'un tel outil pour le Samusocial de Paris est de pouvoir efficacement et dans des délais qui se veulent brefs orienter une famille vers un hôtel ou une association selon ses besoins.

En effet, les médiateurs et vérificateurs qui se rendent chaque jour sur le terrain sont un moyen de communication privilégié. Mais les données nécessaires pour répondre aux besoins des familles ne sont pas à jour ni centralisées. La problématique se pose dans le même cadre pour les écoutants du 115 qui reçoivent des appels des familles tous les jours. Un répertoire fiabilisé des associations d'aide alimentaire en Ile-de-France s'avère ainsi indispensable.

Ces difficultés éprouvées par les familles ne s'établissent pas uniquement concernant l'aide alimentaire et cette cartographie a été à généralisée pour l'ensemble du tissu associatif en lien avec les hôtels, leur localisation et les services qu'ils proposent. Egalement, les structures de droit commun (écoles, hôpitaux, accès aux droits, etc.) ainsi que les informations de localisation et de prestations des hôtels apparaîtront sur cette cartographie.

Intégré à l'Extranet Rosalie, cet outil est actuellement en cours de développement et nécessite une fiabilisation des données ainsi qu'une mise en relation avec chacun des partenaires présents dans la base de données afférente. Pour ce faire, **un volontaire en service civique sera exclusivement positionné sur cette mission en 2017**. Une procédure d'utilisation devra également être mise à jour afin de déterminer les règles d'usage de la cartographie au préalable d'une mise en ligne de l'outil. Disponible pour tous sur le site du Samusocial de Paris, un catalogue de données sera publié. Enfin, une mise en ligne publique de certaines données est envisagée afin que ce travail soit utile au plus grand nombre. Pour chaque série de données, un niveau de diffusion sera défini avec les organismes producteurs de données.



Fiabiliser la cartographie sur l'ensemble de sa base de données, l'étayant de diverses informations précises, et créer une charte d'utilisation pour une mise en œuvre au 1^{er} semestre 2017.

Reconnect

Reconnect est un coffre-fort numérique qui permet de stocker sur un espace individuel et sécurisé, des documents numérisés. Appelé également « cloud solidaire », cet outil permet à l'utilisateur de scanner ou photographier, par exemple, son passeport ou son livret de famille et d'en conserver une copie dans son espace Reconnect.

En 2016, le service informatique du Samusocial de Paris a créé une interface commune permettant la délivrance automatique du certificat d'hébergement d'urgence dans l'espace Reconnect des personnes ayant un compte ouvert. L'intérêt pour les usagers est évident car le certificat d'hébergement est un document souvent demandé par les administrations et les associations et pourtant difficile à obtenir. Il représente également un coût d'affranchissement important pour le PHRH (40 000 euros environ) et mobilise beaucoup de temps pour les opérateurs de réservation. L'envoi par courrier montre également ses limites car le taux de retour par la Poste est considérable (famille partie, réception fermée, etc.)

Face à ce constat, une expérimentation a été menée en collaboration avec le Centre socio-culturel Yannick Noah à Asnières-sur-Seine auprès d'une douzaine de familles. A l'issue de l'expérimentation, les familles ont pu constater l'intérêt de cet outil, notamment dans la possibilité d'accéder directement à leur certificat d'hébergement. Plusieurs freins techniques ont été également identifiés mais avec la possibilité d'être facilement levés.

En 2017, l'objectif est de permettre l'ouverture de 3 000 comptes Reconnect, soit environ 25% des familles actuellement hébergées en hôtel. Pour ce faire, il est prévu de s'appuyer sur les volontaires en service civique qui pourront rencontrer directement les familles, recueillir des informations fiables sur l'état civil des personnes et les accompagner dans l'ouverture et l'utilisation de leur compte Reconnect. Les assistantes sociales de la Croix-Rouge (OR) seront également formées à l'outil afin qu'elles puissent le déployer auprès de leurs usagers.



Procéder à l'ouverture de 3 000 comptes Reconnect, former les travailleurs sociaux de l'OR et le volontaire en service civique à l'installation du coffre-fort numérique afin d'en faciliter l'usage des familles.

Livret d'Accueil Familles

A ce jour, aucun support n'existe pour aider les familles à s'orienter lors de leur arrivée dans un hôtel social. S'il existe de nombreux guides complets, tels que le Guide Solidarité ou le Livret de Santé de l'INPES, ceux-ci ne ciblent pas directement les familles vivant à l'hôtel et ne sont donc pas adaptés.

Tant au niveau des démarches pour accéder à une aide (santé, alimentaire, accès aux droits, alphabétisation, etc.) que dans les aspects pratiques d'une arrivée à l'hôtel, les familles ne peuvent compter que sur elles-mêmes. Cette situation cause du tort à ces dernières et profite à de nombreux cas de non-recours, faute de diffusion de l'information.

Afin de pallier ce problème, le Samusocial de Paris souhaite créer un Livret d'Accueil pour les Familles (LAF) qui serait distribué à l'ensemble du public hébergé à l'hôtel, puis au fil de l'arrivée des nouveaux usagers.

Fin 2016, la rédaction du livret a débuté avec la constitution d'un sommaire détaillé. Il comprend des thématiques variées liées à la particularité de la vie en hôtel (alimentation, entretien des locaux, droits et devoirs, etc.) et d'une manière générale, dresse le panorama général des grandes questions de la vie quotidienne (se soigner, manger, scolariser les enfants, etc.)

Ce guide se veut accessible à tous, composé autant que possible de pictogrammes et s'adresse en priorité aux familles nouvellement arrivées sur le dispositif ou dépourvues d'accompagnement social.

Le premier trimestre 2017 sera consacré à la rédaction complète du LAF en s'appuyant sur les ressources et connaissance internes au PHRH. Il sera ensuite envoyé aux travailleurs sociaux pour validation et éventuels supplétifs.

D'avril à novembre 2017, l'accent sera mis sur une transformation du LAF, passant d'un document rédigé à un document dessiné afin d'en faciliter la compréhension par le plus grand nombre. Des partenariats en traduction devront également être mobilisés pour offrir des versions couvrant la majorité des langues parlées en hôtel.

Ce projet est conditionné à un supplétif financier ou mécénat puisqu'il sera nécessaire de s'appuyer sur des ressources extérieures au PHRH pour la traduction, le graphisme et les dessins ainsi que l'impression. Sur ce dernier point, un partenariat avec Cimpress ouvre des perspectives intéressantes et permettrait le tirage de plusieurs milliers d'exemplaires d'ici à décembre 2017. Le LAF fera ensuite

partie intégrante des outils à disposition des médiateurs lors de leurs visites d'hôtel. Il sera également remis aux hôteliers, en portant l'effort notamment sur les hôtels dits sas.



En s'appuyant sur l'expertise des travailleurs sociaux et du PHRH, créer un livret d'accueil dédié aux familles, facilitant leur arrivée à l'hôtel et les guidant dans leurs démarches quotidiennes.

Mécènes et Partenaires

Mécènes

En 2017, la mission « Mieux-vivre à l'hôtel » aura pour objectif de continuer à développer les actions de mécénat avec l'ensemble des entreprises qui œuvrent pour le développement de nos actions.



Partenaires

Renouveler l'ensemble de nos conventions et développer de nouveaux partenariats associatifs seront nos deux objectifs principaux en 2017.



Ressources Humaines et Communication

Ressources Humaines

Les Ressources Humaines de la mission « Mieux-vivre à l'hôtel » se composent de collaborateurs qui œuvrent sous différents statuts.

Salariés (3)

- 1 ETP Chargé de mission
- 1 ETP Assistant Chargé de mission

Emploi d'Avenir (1)

- 1 ETP dédié à une mission logistique et administrative

Volontaires en Service Civique (17)

- 16 ETP dédiés à la Prévention en hôtel, la mise en place de Reconnect et en soutien aux projets de la mission
- 1 ETP dédié au projet de cartographie

Bénévoles (6)

- 6 bénévoles au 1^{er} janvier 2017 en soutien aux projets de la mission

Communication

La communication autour de la mission « Mieux-vivre à l'hôtel » est indispensable à son développement et à la réussite des projets. Dans ce cadre, des outils sont à mettre en place afin d'associer et d'unir les parties prenantes aux projets.

La newsletter de la mission

Avec pour objectif d'informer et de fédérer l'ensemble des parties prenantes (organismes prescripteurs, hôtels, associations partenaires, etc.) du dispositif d'hébergement d'urgence à l'hôtel, une newsletter a été mise en place afin d'aborder des thématiques variées sur le développement des projets de la mission.

Envoyée trimestriellement à une liste de diffusion de 700 partenaires, la newsletter est composée de quatre articles dont une rubrique chiffrée.

Un courriel mensuel informatif

Chaque mois, un mail est envoyé à l'ensemble du PHRH afin de tenir les collaborateurs informés des avancées des projets menés. Ce mail a pour vocation de mettre en avant les difficultés vécues par les personnes hébergées en hôtel et d'en faire le parallèle avec les réponses apportées par la mission. La finalité est de fédérer le service sur les projets mis en place.

Le bouche-à-oreille

Afin de remporter l'adhésion d'un maximum de collaborateurs au PHRH, des rencontres sont organisées de manière formelle et informelle (participation ponctuelle aux réunions de secteur, déjeuners de « travail » avec les coordinateurs de secteur, etc.)

Des temps dédiés et spécifiques au lancement d'un nouveau projet sont privilégiés afin d'intégrer le secteur concerné dès le début de la mise en œuvre.

Les outils internes du Samusocial de Paris

Le Briefing, l'Intranet, le site institutionnel du Samusocial de Paris, sont autant de canaux de diffusion des actions portées par la mission « Mieux-vivre à l'hôtel ». Des articles paraîtront au fil de l'actualité de la mission.

Plan d'action

Le présent plan d'action 2017 de la Mission « Mieux-vivre à l'hôtel » regroupe l'ensemble des projets et initiatives qui doivent être entreprises afin d'améliorer les conditions de vie des familles hébergées à l'hôtel. Il pose le jalon d'une prise en charge prenant en compte les besoins élémentaires et secondaires des personnes sans hébergement qui ne demandent qu'à retrouver un toit mais dans des conditions dignes et acceptables.

Ce plan d'action est sujet à modification et les diverses expérimentations en cours à et venir l'amèneront à évoluer.

Rapport d'activités

Un rapport d'activités 2016 a été créé afin de donner à la Mission « Mieux-vivre à l'hôtel » une visibilité globale et suivie. L'ensemble des actions portées par l'équipe dédiée à la mission y sont décrites et évaluées, de manières quantitative et qualitative.

Planning

Un planning jour par jour dédié au chantier a été créé afin de suivre et de respecter les échéances en accord avec les impératifs du service.

Dans l'objectif de faciliter la lecture des délais et échéances, un planning global des objectifs la Mission a également été créé.

Enfin, l'ensemble des instances liées au chantier est mise en partage sur le calendrier du service afin que chacun puisse être tenu informé des rencontres, groupes de travail et réunions.

Indicateurs

Suivre l'évolution de la mission et mesurer son impact sur nos partenaires, nos hôtels et les familles est indispensable à la pérennisation de nos actions. Ainsi, une liste d'indicateurs a été établie afin de pouvoir jauger l'efficacité des actions entreprises. Ces indicateurs sont sous la forme de tableaux, de graphiques ou de diagrammes selon la pertinence qu'ils apportent à l'action correspondante.