

**Delta**

gestion hôtelière à vocation sociale

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

**Hébergement à l'hôtel en Île-de-France**  
Nos projets à destination des personnes hébergées  
et des équipes hôtelières



**samusocial**Paris

**30 ans sur le terrain  
aux côtés des plus  
précaires.**



## Table des matières

Mot d'introduction.....	3
Chiffres clefs.....	4
Ancrage territorial.....	5
Alimentation.....	7
Promotion de la santé.....	8
Périnatalité.....	10
Enfance.....	12
Respirer.....	14
Formations et initiations.....	17
Vers l'hôtel à vocation sociale.....	19
Notre équipe - contacts.....	21





# Mot d'introduction

Le Samusocial de Paris est un Groupement d'Intérêt Public dont l'une des missions est l'hébergement des familles sans abri à l'hôtel. Son pôle dédié, **Delta, gère ainsi à l'échelle de l'Île-de-France l'hébergement hôtelier pour le compte de ses prescripteurs** : les huit SIAO franciliens (115 de chaque département), plusieurs collectivités locales (dont la Ville de Paris) et la CAFDA (Coordination de l'Accueil des Familles Demandeuses d'Asile).

Concrètement, Delta contractualise avec des prestataires hôteliers qui souhaitent se tourner vers l'hébergement d'urgence, réserve des chambres d'hôtel sur tout le territoire francilien en fonction des places disponibles et de la composition familiale, et s'assure - via des visites terrain - de la conformité des prestations des hôtels.

En 2023, Delta a permis l'hébergement quotidien de plus de **51 000 personnes** par nuit en moyenne.

Depuis 2015, prenant acte de la durée moyenne d'hébergement qui s'allonge et des difficultés inhérentes à la vie à l'hôtel, **Delta développe également une mission d'amélioration du quotidien des personnes hébergées via des actions collectives**. Tout au long de l'année écoulée, de nombreux projets ont ainsi vu le jour à destination des personnes hébergées et du personnel hôtelier en Île-de-France ; ils sont reflétés dans le présent rapport d'activité, que nous sommes heureux de vous adresser.

Au total, près de 300 actions impulsées par Delta auront vu le jour en 2023. Les missions socio-culturelle, santé publique, plaidoyer, information et participation des personnes hébergées, adaptation des établissements hôteliers et formations du personnel hôtelier, numérique et parrainage auront ainsi permis de toucher plus de 7 000 personnes, répartis dans 300 hôtels sur les huit départements franciliens.

Que ces activités soient visibles ou plus discrètes, pérennes ou temporaires, toutes portent la même ambition : **l'amélioration des conditions d'hébergement des personnes**. Après plusieurs années, certaines actions sont de plus en plus installées, mais l'année 2023 a également permis d'**initier de nouvelles perspectives**. À noter, à ce titre, le développement de la mission d'amélioration bâtiminaire des établissements hôteliers, le déploiement régional de la formation des hôteliers, la sortie de l'application NATA ou encore la création de comités de participation à destination des personnes hébergées.

Nous avons toutes et tous été impliqué.es dans l'éclosion et le développement de ces projets : personnel hôtelier, personnes hébergées, prescripteurs, travailleurs.es sociaux.les, mécènes, partenaires institutionnels et associatifs, bénévoles, collaborateurs.rices de Delta et du Samusocial de Paris plus largement.

**À chacune et chacun, un chaleureux merci !**

Sacha Acco, Manon David, Maëlle Kuntz, Olivier Lacourt, Archibald Lorfanfant et Samy Rasli

# CHIFFRES CLEFS

## SOCIO-CULTUREL

**150** hôtels touchés

**6 000** bénéficiaires

**150** actions mises en place,  
à différentes fréquences

## PARTICIPATION

**50** hôtels touchés

**320** bénéficiaires

**34** actions mises en place

## SANTÉ

**75** hôtels  
touchés

**700** adultes et **80**  
enfants bénéficiaires

**55** ateliers collectifs mis en place

**200** consultations  
médicales  
spécialisées

## FORMATION DES HÔTELIERS

**19** hôtels touchés

**39** responsables /  
réceptionnistes concerné.es

**1 865** personnes hébergées  
en hôtel concernés

**6** sessions organisées  
de novembre à décembre

# ANCRAGE TERRITORIAL

## Un pôle régionalisé, de nombreuses réalités

L'une des particularités du pôle Delta est sa **dimension régionale** qui amène les professionnels à travailler au quotidien avec différents territoires et à diverses échelles. Que ce soit avec les **mairies**, la **région Île-de-France**, en passant par les **conseils départementaux** et des **associations locales**, toutes les actions menées par Delta s'inscrivent dans une volonté de mettre en lien la personne hébergée avec le **territoire qui l'accueille** et dans lequel la personne vit et/ou l'enfant grandit. Les hôtels sont répartis sur **8 départements et 213 communes** qui incarnent autant de réalités pour les personnes hébergées. Ainsi que l'on soit hébergé.e dans le 18<sup>ème</sup> arrondissement parisien (75), Souppes-sur-Loing (77), Villetaneuse (93), Clamart (92), Trappes (78), Cergy (95), Maisons-Alfort (94) ou Juvisy (91), les services de soins de proximité, les transports, le maillage associatif, les services administratifs ou l'accès à l'éducation **ne sont pas les mêmes** et la vie en est radicalement changée.

## Mieux connaître son territoire

Dans cette optique, un important travail est mené sur la **présentation des ressources** autour des hôtels aux personnes qui y résident. Savoir où se soigner, se nourrir, faire garder son enfant sont des besoins quotidiens pour

les personnes. Ainsi, des présentations du dispositif Soliguide ont lieu dans les hôtels, et ce logiciel qui permet de trouver les ressources les plus proches de chez soi a également été intégré à l'application NATA et au site internet 115.Paris.

## Les comités de personnes hébergées à l'hôtel dans les arrondissements parisiens

La création de **comités pour personnes hébergées à l'hôtel** qui se déploient en partenariat avec les établissements parisiens des solidarités (EPS) et des associations sectorisées illustre ces collaborations étroites entre Delta et les territoires qui accueillent des personnes hébergées à l'hôtel.

Ces groupes d'échange, d'information et de participation qui se réunissent tous les deux mois en moyenne permettent aux personnes hébergées dans les hôtels d'évoquer leurs **conditions d'hébergement, leur quotidien et leurs besoins**. En plus de créer du lien social et de redonner du pouvoir d'agir aux personnes, ces réunions ont des effets concrets sur l'**amélioration des conditions d'hébergement** et l'**implantation des personnes** dans leur territoire.

Ainsi, ils ont permis la co-construction du règlement de fonctionnement des établissements hôteliers (dans le cadre du MAPA) et la co-rédaction d'un guide pour recenser, identifier et cartographier les ressources du territoire.

Expérimentée dans le 18ème arrondissement depuis 2022 et développée ensuite dans les 11ème et 19ème arrondissements, cette initiative tend à se déployer progressivement sur **d'autres territoires parisiens** et **d'autres départements** où la densité d'hôtels le permet.

## Développement des partenariats avec les acteurs locaux

Toujours pour inscrire les personnes sur leur territoire local pour favoriser leur intégration globale, de nombreux **partenariats socio-culturels** ont été mis en place en 2023 avec l'objectif de permettre aux personnes hébergées de **profiter de lieux à proximité immédiate de l'hôtel**, afin de s'ancrer au mieux sur leur territoire. Les formats diffèrent : à Igny par exemple, la MJC anime des interventions mensuelles sur l'hôtel afin d'inciter les jeunes à les rejoindre dans les locaux tandis qu'à Paris, plusieurs centres Paris Anim' ont organisé des soirées festives spécialement destinées à la rencontre avec les publics hébergés dans les hôtels du quartier. Plus globalement, partout en Île-de-France, les **bibliothèques et les médiathèques** ont constitué des partenaires importants, organisant notamment de nombreuses visites et activités pour que les familles hébergées y prennent leurs marques.



*Un groupe d'enfants réuni dans la salle commune de leur hôtel pour échanger sur leurs conditions de vie. (Consultation UNICEF 2024)*

La mise en place d'ateliers **d'initiation au numérique** en Val-de-Marne en lien avec l'association PEP94 s'inscrit également dans cette dynamique.

De même, la participation de 5 personnes hébergées dans des hôtels de Seine-Saint-Denis à l'Académie Populaire de la Santé déployée par le Conseil Départemental leur offre l'opportunité de devenir des **ambassadeur.rices de la santé sur leur territoire**.



# ALIMENTATION

## Combattre l'insécurité alimentaire à l'hôtel

Les personnes hébergées à l'hôtel doivent faire face à des problèmes d'insécurité alimentaire très importants, pour des raisons à la fois économiques et matérielles. Pour y répondre, de nombreux acteurs associatifs opèrent des **distributions alimentaires régulières**, dont certaines directement à l'hôtel avec l'appui du pôle Delta du Samusocial de Paris. Ce fût par exemple le cas des associations **REVivre** (77, 91 et 93), **SAWA** (93) ou encore de la **Croix-Rouge** (77) en 2023, permettant aux ménages d'hôtels parfois très isolés de bénéficier de colis alimentaires et/ou de repas chauds.

En outre, l'année 2023 aura surtout permis d'approfondir des dispositifs alimentaires innovants et complémentaires aux distributions. De plus en plus de **tiers-lieux alimentaires**, principalement à Paris, en Seine-et-Marne, en Essonne, en Seine-Saint-Denis et dans le Val-de-Marne, ont ainsi été accompagnés afin de toucher le plus grand public. Ces tiers-lieux, dont l'objectif premier est de mettre à disposition des équipements de cuisine aux personnes hébergées à l'hôtel n'en disposant pas, sont de plus en plus fréquentés et proposent de façon croissante des prestations annexes très appréciées des ménages (permanence sociale, groupe de parole, ateliers artistiques...).

## Lutter contre la malnutrition et les maladies chroniques

L'alimentation a également été abordée, en 2023, sous l'angle de projets visant à travailler sur la santé et la nutrition. Des **ateliers culinaires en hôtel** ont par exemple permis un travail appuyé sur des thématiques telles que les gras, les sucres, les produits sains et accessibles... Animés par l'association **Toques en Stock**, deux nouveaux cycles de ces ateliers ont été proposés aux personnes hébergées dans des hôtels de Trappes (78) et Romainville (93). Ils prennent la forme de cours de cuisine collectifs avec un temps de préparation, de dégustation et d'échange ; ils ont chaque fois permis de tisser d'excellents liens entre les bénéficiaires et de constater une **amélioration des pratiques alimentaires**.

Dans ce même objectif, « Igikali, la Maison apaisante », une structure portée par l'association partenaire de longue date Ikambéré, s'est rapprochée du pôle Delta. Implantée à Ivry-sur-Seine, la Maison Igikali **accueille des personnes souffrant de maladies chroniques** telles que l'hypertension artérielle, le diabète ou l'obésité, et leur propose des activités quotidiennes. L'année 2024 permettra de développer ce partenariat à destination des personnes hébergées à l'hôtel dans le Val-de-Marne, notamment via des **ateliers pratiques autour de la cuisine et l'alimentation**.



# PROMOTION DE LA SANTÉ

## Un programme de médiation en santé sexuelle

Dans le cadre de son partenariat avec les **COREVIH** d'Ile-de-France, le Samusocial de Paris déploie depuis 2021 un programme de médiation en santé sexuelle dans les hôtels.

Ce programme en **8 séances**, animé par les associations partenaires des COREVIH, a un double impact :

- L'amélioration des connaissances en santé sexuelle et l'accès au dépistage des IST
- Un moment d'échange et de partage favorisant le lien social entre les familles

En 2023, grâce à la collaboration avec 9 associations (Ikambéré, Le Comité des Familles, Espoir, Aides, l'AVIH, Bamesso et ses amis, ARCAT, Uraca) le programme de médiation en santé sexuelle aura été déployé dans **6 hôtels de Seine-Saint-Denis, Seine-et-Marne, Essonne et Paris.**

Deux ans après le lancement de ce programme, l'équipe du Samusocial de Paris et ses partenaires ont publié un article dans la revue scientifique **Frontiers in public health** mettant en avant la faisabilité et le double impact de ce type de programme tout en réaffirmant le travail essentiel des médiateur.rices en santé.



*Un atelier sur l'anatomie, au cours du programme de médiation en santé sexuelle.*

## Accès aux soins

Au-delà du fait que la nécessité de trouver un hébergement ou des ressources financières fait souvent passer au **second plan les questions de santé**, les problématiques de régularisation rencontrées par les familles posent des difficultés pour les accompagner vers une amélioration de leur accès aux droits en général. Afin de favoriser l'accès aux soins, les **Équipes Mobiles Santé Précarité du Val-de-Marne** proposent des **ateliers de veille sanitaire** avec médecins, infirmiers.es et assistants.es sociaux.ales afin de permettre à la fois l'accès aux droits en santé ainsi que l'orientation vers des professionnels.les de santé adaptés.es aux besoins des familles.

## Les soins spécifiques

Cette année, grâce à la collaboration avec l'unité mobile de santé bucco-dentaire du **Département de la Seine-Saint-Denis**, Delta a pu proposer une première action de prévention à la santé bucco-dentaire à l'hôtel Residsocial Couto d'Aubervilliers.

Une première séance de sensibilisation a été assurée grâce à la **Ville d'Aubervilliers**, partenaire du Département sur la santé bucco-dentaire. Par la suite, 10 personnes ont pu bénéficier d'une consultation de dépistage et d'orientations le cas échéant, l'objectif étant toujours de diriger les personnes hébergées vers le droit commun.

Par ailleurs, grâce à son partenariat avec **Onesight Essilor Luxottica** et la Fondation Rothschild, Delta permet tous les ans l'accès à une **consultation ophtalmologique** ainsi qu'un équipement pour des personnes sans complémentaire santé. Cette année, **193 consultations ont été assurées** grâce à ce partenariat et 156 personnes, dont 26% d'enfants, ont pu obtenir au moins une paire de lunettes.



*La PASS-Ophtalmologique a permis à des enfants équipés en 2023 de participer à une journée festive en présence de Kylian Mbappe.*

# PÉRINATALITÉ

## Des dispositifs d'accompagnement à la parentalité en hôtel

L'année 2023 aura permis l'extension et l'expérimentation d'un certain nombre de dispositifs d'aide à la parentalité, directement à l'hôtel afin de toucher le plus de familles possibles et d'agir au plus près des conditions d'hébergement.

Les **lieux d'accueil enfants-parents (LAEP)** en sont le meilleur exemple. Leur but est simple : proposer un lieu d'accueil, d'écoute et d'échange aux 0-3 ans et leurs parents dans la salle commune de l'hôtel, afin d'aider au développement de la relation parent-enfant par le jeu, l'expression artistique ou encore la motricité fine. En 2023, grâce à **Chemins d'Enfance, l'Association Sœur Emmanuelle, la Maison des Petits (CENTQUATRE-PARIS)** ainsi qu'à **l'Œuvre de Secours aux Enfants**, 19 hôtels ont bénéficié d'une intervention régulière, à Paris ainsi qu'à Lieusaint (77), Boussy-Saint-Antoine (91), Pantin, Rosny-sous-Bois, Bobigny, Saint-Denis, Sevrans, Noisy-le-Grand et Romainville (93) ainsi qu'à Saint-Ouen-l'Aumône, et Pierrelaye (95).

Si les LAEP sont une modalité d'action de plus en plus ancrée à l'hôtel, l'année écoulée fût également l'occasion d'expérimenter d'autres formats.



L'inauguration d'un nouveau partenariat très fructueux avec l'association **PAPOTO (Parentalité pour tous)** a ainsi permis de proposer de véritables cycles d'ateliers sur plusieurs semaines spécialement destinés aux parents de jeunes enfants. À Sevrans, au Mée-sur-Seine ou encore à Grigny, 70 parents ont ainsi pu bénéficier du parcours pensé par l'association autour du **développement de l'enfant et de la parentalité**.

Très appréciées, ces séances ont permis de répondre à beaucoup de questions et de situations concrètes, et seront ainsi développées sur de nouveaux hôtels en 2024.

## Des ateliers sur la santé de la femme et de l'enfant

Grâce à l'implication des services de **PMI** (Protection Maternelle et Infantile), les familles de deux hôtels de Saint-Denis (93) et Chanteloup-les-Vignes (78) ont pu participer à des ateliers visant à **l'amélioration des suivis de grossesse et gynécologiques** des femmes ainsi que des suivis médicaux des 0-3 ans. Au total, 13 ateliers ont été réalisés, réunissant pas moins d'une dizaine de femmes chacun.

Que ce soit au sujet de la santé de la femme, des suivis de poids des nouveaux-nés ou du développement psychomoteur de l'enfant, les familles

ont pu compter sur des professionnels.les à l'écoute.

Par ailleurs, de nouveaux services de PMI et **EMSP (Equipes Mobiles Santé Précarité) Périnatalité** souhaitent s'intégrer à cette démarche en 2024, notamment dans les Yvelines, l'Essonne ou encore la Seine-et-Marne.



Ça m'a soulagé, ça m'a fait du bien.

On ne se connaît même pas, c'est ici qu'on commence à se connaître.



## La précarité menstruelle

Depuis plusieurs années, le pôle Delta assure des distributions ponctuelles de **protections périodiques jetables** en hôtels via les médiateur.rices. Cette année, en s'appuyant sur la mobilisation des groupes de femmes participant au programme COREVIH, un **atelier de sensibilisation à l'hygiène menstruelle et à l'utilisation de protections périodiques réutilisables** a été réalisée à l'hôtel 3 Pantin. Cette action, particulièrement appréciée par les femmes, a permis la distribution d'un lot de 3 culottes menstruelles à 9 femmes.

## Une application d'aide au suivi de grossesse

**NATA** est disponible au téléchargement depuis mai 2023. Cette application d'aide au suivi de grossesse a été **co-construite** par les femmes hébergées à l'hôtel, les professionnels.les de santé, le Samusocial de Paris et la Fabrique Numérique des Ministères sociaux. Elle permet d'accompagner les femmes dans tout ce qui entoure leur grossesse : obtenir des informations complémen -

- taires sur les examens médicaux durant la grossesse, trouver un.e professionnel.le de santé à proximité, ou trouver des aides ciblées selon les besoins de la femme grâce à un partenariat avec **Soliguide**.





# ENFANCE

## Favoriser l'accès aux loisirs et à l'éducation populaire

La question de l'enfance à l'hôtel est centrale, tant les mineur.es sont nombreux.ses sur le dispositif (plus de 24 000) et font face à un quotidien délicat. Le peu d'espace pour jouer, l'isolement et le faible accès aux activités socio-culturelles sont autant de constats qui ont mené au développement, en 2023, de **diverses initiatives visant à offrir de précieux temps de loisirs aux enfants hébergés**. À l'hôtel, plusieurs associations interviennent désormais de façon hebdomadaire afin de proposer des activités ludiques et d'animer le quotidien ; c'est le cas d'**Intermèdes Robinson** à Chilly-Mazarin, ou de **Chemins d'Enfance** dans cinq départements différents, permettant ainsi de toucher plus de 400 enfants chaque semaine.



*Les enfants d'un hôtel s'essayent à la sérigraphie lors d'un stage animé par les artistes du Centquatre-Paris.*



*L'association Atome et Carbone anime, chaque mercredi dans un hôtel de Seine-Saint-Denis, des ateliers de science, à base d'expériences menées par les enfants eux-mêmes !*

L'un des objectifs étant d'ouvrir les perspectives des enfants, de nombreux projets ont également visé la découverte de pratiques artistiques et culturelles. Ce fût notamment le cas de l'initiation à la pratique radiophonique avec **Radio Campus Paris** pour 12 jeunes hébergé.es de Massy-Palaiseau en juin, de la création d'une « bibliothèque de rue » au sein d'un hôtel du 11ème arrondissement de Paris par **ATD Quart-Monde** en septembre, ou encore des cycles de pratique théâtrale pour les 4-12 ans animés tout au long de l'année par la **Compagnie S'en Revient**.

Au-delà de l'accès aux loisirs, les projets relatifs à l'enfance ont également investi le terrain de la **pédagogie et de l'éducation populaire**. Sur le plan matériel, la rentrée scolaire de septembre a ainsi été accompagnée d'une nouvelle opération de distribution de fournitures scolaires aux familles, le dispositif atteignant son record cette année avec plus de 2 600 cartables pleins distribués. Une distribution matérielle, donc, mais aussi des activités toute l'année, comme l'expérimentation très fructueuse d'ateliers manuels autour de la science avec l'association **Atome et Carbone** dans un hôtel de Saint-Denis, ou le succès croissant du partenariat avec les **Ateliers Amasco**. Ces derniers sont des semaines d'ateliers pédagogiques à destination des enfants de 6 à 12 ans pendant les vacances scolaires, qui ont permis de suivre 50 enfants hébergés à Paris et en Seine-Saint-Denis en 2023 durant les différentes vacances scolaires.

## De plus en plus de jeunes mentorés

Créée en 2021 afin de proposer un accompagnement personnalisé aux jeunes, la mission Parrainage a permis d'accompagner plus de **160 jeunes** sur l'année scolaire 2022-2023. En partenariat avec l'**AFEV**, ce programme vise à proposer un accompagnement en prenant en compte les besoins, l'environnement, les difficultés et les talents du jeune. En fin d'exercice, 76 % d'entre eux recommandent le programme avec conviction ; une belle réussite pour la mission, donc, dont le but pour 2024 est désormais de mieux connaître et comprendre le public d'adolescents et de jeunes adultes (14-20 ans).

## Connaître les enfants, reconnaître leurs droits

Les différentes actions bénéficiant directement aux enfants hébergés à l'hôtel se sont également accompagnées, en 2023, d'un **travail de fond pour visibiliser leur quotidien et faire reconnaître leurs droits**.

Dans ce cadre, Delta a participé au rapport annuel du **Défenseur des Enfants** qui porte sur le droit et l'accès aux sports, aux loisirs et à la culture. Ainsi, de mars à juillet 2023, des enfants ont raconté leur quotidien à l'hôtel via la production d'un jeu de société à Lieusaint (77), d'une bande-dessinée à Paris (75) et Saint-Denis (93) ou encore d'un échange avec Eric Delemar, le Défenseur des Enfants, et ses équipes. La recommandation 9 préconise d'assurer aux enfants des familles hébergées le même accès aux activités péri et extrascolaires qu'à tous les enfants résidant sur le territoire de la commune, en limitant notamment les justificatifs nécessaires à leur inscription à ceux prévus aux articles L. 131-6 et D. 131-3-1 du code de l'éducation pour la scolarisation des enfants.



# RESPIRER

L'hôtel n'étant pas conçu pour être un lieu de vie pérenne, la vie quotidienne y est délicate pour les familles hébergées. C'est pourquoi de nombreux projets mis en place en 2023 ont cherché à répondre à un impératif simple : offrir des temps de respiration, permettant de sortir la tête d'un quotidien difficile.

## Des projets à destination des femmes

Parmi le public hébergé, les femmes (et notamment les mères en situation monoparentale) affrontent un quotidien particulièrement lourd et disposent de peu de temps spécialement dédiés à leur bien-être ou leur santé mentale. C'est pourquoi plusieurs propositions développées en 2023 l'ont été à destination du public féminin.

Partenaire du Samusocial de Paris depuis 2018, la fédération multisport **UFOLEP** a par exemple animé des ateliers sportifs au sein des salles communes d'une dizaine d'hôtels toute l'année. Les séances, orientées autour de la zumba, le yoga, la boxe ou encore le renforcement musculaire, ont même abouti, en juillet, septembre et octobre, à trois séjours sportifs au cours desquelles les participantes ont pu apprendre le vélo et s'essayer aux activités aquatiques. Tout comme le sport, des partenariats avec **Emmaüs Beauté** (afin de bénéficier de produits et d'ateliers de socio-esthétique) ou la **Compagnie d'1 Autre Monde** (pour des résidences artistiques à l'hôtel autour du chant, de l'image et de la

danse) ont également participé à ce travail sur l'estime de soi, qui a permis à plusieurs femmes de véritables moments de respiration et de joie.

“

Tout ce qui peut permettre de nous changer les idées, de sortir de l'hôtel, de penser à autre chose... C'est très important !

”

## Respirer à l'hôtel...

L'année écoulée a également vu de **nombreuses propositions artistiques et culturelles** se déployer directement au sein des hôtels. Les temps de vacances scolaires, notamment, ont été particulièrement propices à ces actions afin d'éviter l'ennui de la chambre d'hôtel. Pour prendre l'exemple de la Seine-Saint-Denis, entre lectures de contes pour les plus petits au Blanc-Mesnil (**CAP Étoile**), ateliers d'écriture à Montreuil (**Mélanie Yvon** et la **Maison de la Poésie**), initiation au jonglage à Aubervilliers (**Maison des jonglages**) ou encore olympiades sportives décalées à Sevran et Drancy (**Compagnie DCA**), l'année fût riche et plusieurs centaines d'enfants hébergés ont pu en profiter.



Autre action emblématique : depuis 2017, les artistes du CENTQUATRE-PARIS animent durant les vacances scolaires des stages à l'hôtel pour les enfants âgés de 4 à 12 ans. Chaque stage porte sur un thème différent, en résonance avec la programmation du moment au CENTQUATRE, et s'achève par une visite de l'établissement culturel afin de le faire découvrir aux enfants et de leur donner envie d'y retourner en famille. Cette année, huit stages ont été animés, avec au programme : création de costumes, de décors et de pièces de théâtre, activités manuelles autour de masques...



*Un groupe d'enfants hébergés à Pantin visitent le Centquatre-Paris, à la suite d'un stage artistique de 4 jours.*

Au printemps, le rythme à l'hôtel s'est également accéléré avec la **troisième édition du Mois Festif du Samusocial de Paris**. Entre représentations culturelles, programmes sportifs ou ateliers-découverte, 385 personnes hébergées, sur une trentaine d'hôtels, ont bénéficié d'actions aussi diverses que des concerts de l'Orchestre de Chambre de Paris ou des spectacles de marionnettes du Haricot Volubile.

## **... et à l'extérieur**

Si les actions à l'hôtel permettent d'amener les propositions au plus près des publics, pour beaucoup de personnes hébergées, « **respirer** » s'entend aussi comme une **occasion de sortir de l'hôtel**. Grâce aux nombreux partenaires du Samusocial de Paris, en juillet, 65 personnes ont ainsi pu assister aux championnats du monde de para-athlétisme en juillet, 50 personnes à une représentation du ballet Signes à l'Opéra Bastille en août ou encore 30 familles au grand spectacle de 100 ans de Disney en novembre à la Défense Arena.



À l'été, le pôle Delta a également pu offrir comme chaque année un véritable temps de respiration aux jeunes hébergé.es : **des séjours de vacances**. 170 jeunes de 6 à 17 ans ont ainsi pris le départ de Paris pour rejoindre différents camps de vacances, grâce aux partenariats tissés avec les **Scouts et Guides de France** ainsi qu'avec l'**UCPA**. Ces séjours, toujours très appréciés des jeunes, leur ont permis d'animer leur été et de sortir du quotidien de l'hôtel.



*Chaque été, des jeunes hébergés partent à la découverte du scoutisme lors de séjours dédiés.*



*En 2023, l'UFOLEP a organisé trois stages sportifs pour les femmes hébergées à l'hôtel par le Samusocial de Paris.*

## Les fêtes de fin d'année

Enfin, l'année 2023 n'a pas échappé au dispositif habituel du mois de décembre : proposer un dernier moment de joie et aux familles, et tout particulièrement aux enfants, grâce à la **distribution de cadeaux à l'hôtel**. Cette année, grâce à l'hôpital Necker, les associations Coup d'Pouss et ESPI Caritatif ainsi que les entreprises Mattel et Ferrero, le Samusocial de Paris a ainsi pu offrir des cadeaux à **plus de 500 enfants hébergés** sur l'ensemble des départements franciliens. Remis par les PASH ainsi que par nos équipes au porte-à-porte, ces cadeaux s'adressaient aux enfants de 0 à 18 ans et se voulaient adaptés à chaque tranche d'âge. Une opération logistique d'envergure, logiquement très appréciée des enfants.

# FORMATION

L'activité de formation de Delta a pris en épaisseur au cours de l'année 2023, impliquant toutes les parties prenantes de l'hébergement à l'hôtel : les usagers, le personnel hôtelier et les professionnels de Delta.

## Initiation au numérique

De plus en plus indispensable pour mener ses démarches administratives, suivre ses rendez-vous médicaux et réussir sa scolarité, la **maitrise des outils numériques** revêt un enjeu fondamental dans le parcours d'intégration et d'insertion des personnes. En partenariat avec des associations, comme Emmaüs Connect ou la PEP 94, Delta se donne pour objectif de **réduire la fracture numérique** qui touche particulièrement les personnes hébergées à l'hôtel. Cela prend la forme d'ateliers dédiés à la maitrise du numérique dont ont bénéficié 157 personnes lors de 13 sessions de formations distinctes réparties sur 5 départements franciliens. Ces ateliers sont parfois ponctués par la remise d'un **ordinateur portable** aux participant.es pour pallier le manque d'équipements de certains hôtels.

## Formation des hôteliers

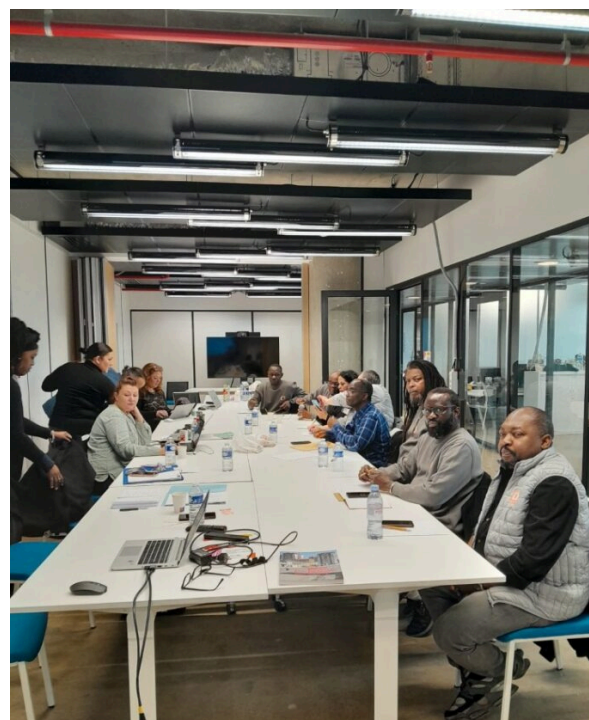
Depuis novembre 2023, des sessions de formation se déploient auprès des équipes hôtelières, marquant ainsi la reprise avec une pratique interrompue par la crise sanitaire en 2020. Dans une optique d'aller-vers, c'est une équipe

composée de différent.es professionnel.les de Delta qui se déplace dans toute l'Île-de-France, directement au sein des hôtels. L'objectif est de **former tous.tes les membres du personnel**, le temps d'une journée, autour de 5 axes principaux :

- 1 Présentation du Samusocial de Paris et de Delta, avec une sensibilisation sur le fonctionnement du dispositif hôtelier et un "qui fait quoi" pour simplifier les relations entre Delta et les hôteliers.
- 2 Les différents profils de personnes accueillies, en insistant sur la présence croissante de familles, et donc d'enfants et de nourrissons.
- 3 La prévention des risques, avec un accent mis sur les moyens d'éviter les accidents domestiques.
- 4 La vie à l'hôtel, incluant les règles de vie commune, la prévention des conflits et l'intermédiation.
- 5 Les relations avec la commune qui accueille l'hôtel avec le besoin d'accroître la transparence entre les différents acteurs impliqués.

Ces premières sessions de formation ont concerné **19 hôtels** entre le début du mois de novembre et la fin décembre 2023 en grande et petite couronne.

Elles sont complétées par des **rencontres régulières** avec les **prestataires hôteliers** ayant pour but de constituer progressivement un **réseau** favorisant la transmission de **bonnes pratiques**. Cette démarche se matérialise par la création d'une newsletter à destination des hôteliers et la rédaction du Guide Environnemental qui vise à promouvoir les démarches de décarbonation et d'adaptation aux changements climatiques en s'appuyant sur les retours d'expériences des hôteliers.



*Des sessions de formation des hôteliers se sont déroulées entre novembre et décembre, concernant 19 hôtels.*

## La formation en santé en interne

Des formations sont également proposées aux collaborateurs.rices en interne à Delta. La promotion de la santé en hôtel passe ainsi également par une **meilleure connaissance par les équipes des dispositifs de soins existants et leurs modalités d'accès** afin de mieux orienter les personnes. En ce sens, une formation initiale en santé à l'accueil des nouveaux.elles arrivant.es a été expérimentée en 2023.

Des sessions de formation sur des thématiques précises sont également déployées comme sur la **santé sexuelle et les violences**.



# VERS L'HÔTEL À VOCATION SOCIALE

En parallèle de ces actions qui améliorent au quotidien la vie des personnes hébergées à l'hôtel, Delta mène un travail de fond pour que l'hôtel soit reconnu comme lieu d'hébergement et soit ainsi mieux identifié par les partenaires et les pouvoirs publics, et mieux encadré.

## Construction d'un plaidoyer à partir de la parole des personnes hébergées

Ainsi, à partir de la parole des personnes hébergées, recueillie lors des groupes de participation qui se multiplient, se construit un plaidoyer en faveur de la **reconnaissance juridique de l'hôtel social** afin notamment que les principes transversaux à l'hébergement d'urgence (décrit dans le Code de l'Action et des Familles 2002.2) s'y appliquent **inconditionnellement**, que le travail des nombreux professionnels du

secteur (Delta, PASH, hôteliers partenaires) soit davantage **reconnu et valorisé**, que les municipalités qui les accueillent sur leur territoire soient **accompagnées et soutenues financièrement**.

Cela s'accompagne d'un travail de veille et de valorisation des données concernant le secteur de l'hôtellerie sociale afin de mieux comprendre cette réalité.

## Un nouveau marché public pour inciter les hôteliers à améliorer leurs prestations

Impliquant des changements institutionnels profonds et qui prennent du temps, ce plaidoyer s'accompagne de **changements contractuels immédiats** avec les partenaires hôteliers. Delta contractualise désormais avec les hôtels via un **système d'achat dynamique (SAD)** qu'intégrera progressivement tout le parc. L'hébergement à l'hôtel dispose ainsi d'un encadrement homogène et plus exigeant.

Pour intégrer ce marché public, tous les établissements hôteliers doivent d'abord candidater via une **plateforme numérique** et s'engager à respecter un cahier des charges précis pour contractualiser avec Delta. Cela inclut notamment une **charte d'engagement envers les publics, un règlement de fonctionnement et un guide pour développer la participation et les actions collectives**.



S'inspirant fortement de ce qui est en vigueur dans les centres d'hébergement, ces documents instituent de **nouveaux droits** pour les personnes hébergées et de nouvelles obligations pour le personnel hôtelier comme le droit de recevoir de la visite, le droit à la participation, le droit à une meilleure information, etc.

Dans un second temps, le marché public induit une répartition des établissements hôteliers en 3 catégories en fonction de la qualité de leurs prestations :

- Hôtels à vocation sociale (HVS) qui s'approchent des standards des CHU
- Tourisme
- Mise à l'abri

Le Samusocial de Paris labellise ainsi la notion d'**hôtel à vocation sociale** qui devient une réalité institutionnelle.

Est également officialisée une logique de valorisation des bons établissements et d'incitation à améliorer les prestations et l'accueil. L'objectif est de rendre **attractif** le fait de se positionner en tant qu'**hôtel à vocation sociale** labellisé et de se rapprocher de ce que peut offrir un établissement d'hébergement « traditionnel » afin d'engager plus fortement le personnel hôtelier dans l'amélioration continue des conditions d'hébergement. Cette requalification aura comme effets progressifs un **hébergement plus adapté** aux personnes en fonction de leur durée de séjour, une sécurisation du **nombre d'hôtels** du parc limitant les fins de partenariats imprévues et l'errance résidentielle qui en découle.

## VERS 2024

Ancrer les personnes sur leur territoire, favoriser l'accès à une alimentation saine et durable, traiter les enjeux liés à la présence des (petits) enfants à l'hôtel, déployer des dispositifs de santé publique adaptés, ménager des temps de respiration, en proposer d'autres d'échange et de co-construction, former le personnel hôtelier... Autant de mots d'ordre, donc, qui ont guidé l'action de Delta en 2023.

Avec 51 000 personnes hébergées chaque nuit, l'année qui s'ouvre n'en sera pas moins intense et pleine de défis. Sans oublier également que de nouvelles perspectives émergent, parmi lesquelles **la focalisation croissante sur les publics adolescents**, moins visibles et de plus en plus nombreux à l'hôtel, ou **l'amélioration de l'information à destination des personnes hébergées**. En effet, après avoir co-construit – en lien avec les personnes hébergées – un règlement de fonctionnement unique donnant des informations sur les droits et obligations associés à la prise en charge à l'hôtel, Delta poursuivra son chantier autour de l'information aux usagers grâce à deux documents à venir : **le kit d'accueil à l'hôtel** (comprenant notamment des informations sur le fonctionnement du dispositif et les acteurs utiles à contacter) d'une part, un **modèle unique de contrat de séjour à l'hôtel pour les personnes hébergées** d'autre part. L'une des perspectives, donc, d'une riche année qui s'ouvre.

# NOTRE ÉQUIPE

Adresse générique :  
[projets.delta@samusocial-75.fr](mailto:projets.delta@samusocial-75.fr)



**Sacha ACCO**, chargé de projets socio-culturels

- [s.acco@samusocial-75.fr](mailto:s.acco@samusocial-75.fr)
- 06 12 30 12 91

**Manon DAVID**, chargée de projets santé

- [m.david@samusocial-75.fr](mailto:m.david@samusocial-75.fr)
- 06 34 28 14 81

**Maëlle KUNTZ**, stagiaire plaidoyer, information et participation des personnes hébergées

- [m.kuntz@samusocial-75.fr](mailto:m.kuntz@samusocial-75.fr)
- 07 61 24 83 11

**Olivier LACOURT**, chargé de projets adaptation des établissements hôteliers et formation des hôteliers

- [o.lacourt@samusocial-75.fr](mailto:o.lacourt@samusocial-75.fr)
- 06 43 27 91 91

**Archibald LORFANFANT**, chargé de projets plaidoyer, information et participation des personnes hébergées

- [a.lorfanfant@samusocial-75.fr](mailto:a.lorfanfant@samusocial-75.fr)
- 06 24 44 50 60

**Samy RASLI**, directeur adjoint développement et innovation

- [s.rasli@samusocial-75.fr](mailto:s.rasli@samusocial-75.fr)
- 06 15 83 15 06

# ILS SOUTIENNENT NOS ACTIONS



The **WALT DISNEY** Company

No Finish Line<sup>®</sup>  
Paris



**sanofi**



**FONDATION  
BNP PARIBAS**



15 RUE JEAN-BAPTISTE BERLIER  
75013 PARIS

**samusocial**Paris