

Lettre d'information

des administrateurs bénévoles et administrateurs adjoints

Décembre 2018



'ANNÉE 2018 touche à sa fin. Une fois de plus ce fut une année bien remplie. Le CASVP a comme toujours été très actif et présent, au service des parisien. I ne.s les plus vulnérables.

À titre d'exemple, l'ouverture du 11e restaurant solidaire. Palikao interviendra le 10 décembre prochain dans le 20e arrondissement, à la frontière des 11, 19 et 10e arrondissements. Il se situe sur un territoire se distinguant par une forte demande en terme d'aide alimentaire mais également par un grand nombre d'hôtels sociaux. Pour ce restaurant, la priorité dans la délivrance des cartes d'accès sera donnée aux familles. Des aménagements prévus pour elles seront accessibles (espace famille délimité par des claustras, tables à langer, chaises hautes, deux espaces de jeu pour les enfants).

Mais pour que cette ouverture soit un succès complet, nous avons besoin de vous.
Chargés d'améliorer la convivialité et de créer du lien social si souvent distendu chez les personnes qui fréquentes les restaurants solidaires, les bénévoles ont un rôle majeur à jouer.

Au-delà des restaurants solidaires, votre aide nous est indispensable dans tous les établissements du CASVP. Je remercie chacun d'entre vous qui êtes depuis si longtemps à nos côtés. J'adresse également un merci tout particulier aux nouveaux bénévoles qui nous rejoignent et leur souhaite

la bienvenue. Souvent jeunes, ils témoignent de ce qu'est l'engagement de plus en plus marqué des parisien.ne.s dans des actions au service des plus démunis.

Le CASVP organise d'ailleurs, dans le cadre de la «Fabrique de la Solidarité» des formations pour les parisien.ne.s volontaires, sur des lieux répartis à travers tout Paris, pour les aider à aborder et comprendre les personnes en grande difficulté.

Votre nouvelle lettre d'information revient sur la nuit de la solidarité, évènement majeur de l'année 2018, conduit par le CASVP. Cette opération sera renouvelée le 7 février 2019 et vous pourrez vous inscrire sur paris.fr pour y participer.

Je vous présente enfin le Plan de Continuité d'Activité. Face à une crise majeure, le CASVP a élaboré un plan d'action pour que la continuité de service soit assurée auprès de tous les publics que nous prenons en charge. Dans ce cadre-là, c'est un maximum d'agents du CASVP que nous souhaitons mobiliser, sur la base du volontariat. Mais là aussi, les bénévoles auront un rôle majeur d'aide et d'assistance.

Encore merci à tous et bonne lecture.

Florence Pouyol, directrice générale

Appel à bénévoles Engagez-vous sur cette mission...

Restaurant solidaire le reservoir (20^e) Accompagnement et creation d'un lien social

Présentation du restaurant

Le restaurant solidaire Le Réservoir est ouvert du lundi au samedi de 17 h 15 à 19 h 30 (dernière entrée à 19h15). Il est situé au 2-4 rue de la Justice, 75020 Paris.

De 150 à 250 repas sont servis chaque soir dans le restaurant par l'équipe de cuisine, sous la responsabilité du chef de restaurant. Un vigile accueille les usagers et assure la sécurité.

Le public bénéficiaire

- → L'accueil est inconditionnel : personnes isolées (hommes ou femmes), sans abri, mais aussi des personnes aux revenus très modestes ou des personnes âgées n'ayant pas les moyens de financer leur repas, et des familles hébergées à l'hôtel ne pouvant cuisiner sur place, personnes en situation régulière ou non sur le territoire...
- → Il convient donc de recevoir toute personne ayant un besoin alimentaire avéré, orienté par un service social et possédant une carte d'accès.

Missions principales confiées aux bénévoles en lien avec l'équipe du restaurant et le centre d'action sociale de la ville de Paris (CASVP) :

- → proposer des actions d'animation permettant de développer la convivialité ;
- → favoriser le lien social en échangeant avec les usagers ;
- → informer les personnes accueillies des dispositifs ou services qui pourraient leur être utiles en se référant au guide solidarité qui sera distribué.

Une carte bénévole peut être fournie afin de pouvoir partager un repas avec les usagers et ainsi favoriser le lien social.

Modalités d'intervention des bénévoles

- → s'engager sur une période de 6 mois ;
- → être présent au minimum une fois par semaine pendant toute la durée du service, à savoir de 17 heures 15 à 19 heures 30 ;
- → respecter le planning préalablement établi avec le CASVP ;
- → prévenir le CASVP en cas d'impossibilité ou de changement d'engagement.

Afin de mener au mieux leurs missions, les bénévoles participeront à une formation organisée par le Centre d'Action Social de la Ville de Paris (CASVP). Elle permettra d'avoir des clés pour aller vers les personnes en situation de précarité et les différents dispositifs qui peuvent leur venir en aide seront présentés. À la suite de cette formation, un temps d'immersion sera proposé afin que le bénévole rencontre l'équipe de restauration et appréhende le fonctionnement du restaurant.

Profil recherché

- → Diplomatie et discrétion : favoriser le lien social avec les usagers tout en respectant la volonté de ceux qui ne souhaitent pas échanger ;
- → Empathie;
- → Capacité d'écoute

Contact par mail à l'adresse suivante : casvp-did-restaurants-solidaires@paris.fr

Appel à bénévoles Engagez-vous sur cette mission...

Restaurant solidaire Pali Kao (20^e) Accompagnement et création d'un lien social

Présentation du restaurant

Le restaurant solidaire Pali Kao est ouvert du lundi au samedi de 11 h 30 à 13h15 et de 17 h 15 à 19h30 (dernière entrée à 19h15). Il est situé au 11-15 rue de Pali Kao, 75020 Paris. De 150 à 250 repas vont être servis à chaque service dans le restaurant par l'équipe de cuisine, sous la responsabilité du chef de restaurant. Un vigile accueille les usagers et assure la sécurité.

Le public bénéficiaire

- → L'accueil est inconditionnel : personnes isolées (hommes ou femmes), sans abri, mais aussi des personnes aux revenus très modestes ou des personnes âgées n'ayant pas les moyens de financer leur repas, et des familles hébergées à l'hôtel ne pouvant cuisiner sur place, personnes en situation régulière ou non sur le territoire...
- → Ce restaurant a pour vocation d'accueillir en particulier des familles. En effet, il a été aménagé de manière adaptée (mobilier pour enfants) en y programmant des animations spécifiques.
- → Il convient de recevoir toute personne ayant un besoin alimentaire avéré, orienté par un service social et possédant une carte d'accès.

Missions principales confiées aux bénévoles en lien avec l'équipe du restaurant et le centre d'action sociale de la ville de Paris (CASVP) :

- → proposer des actions d'animations, notamment à destination des familles permettant de développer la convivialité;
- → favoriser le lien social en échangeant avec les usagers ;
- → informer les personnes accueillies des dispositifs ou services qui pourraient leur être utiles en se référant au guide solidarité qui sera distribué.

Une carte bénévole peut être fournie afin de partager un repas avec les usagers et ainsi favoriser le lien social.

Modalités d'intervention des bénévoles

- → s'engager sur une période de 6 mois ;
- → être présent au minimum une fois par semaine pendant toute la durée d'un service, à savoir de 11 h 30 à 13 h 15 et/ou de 17 h 15 à 19 h 30;
- → respecter le planning préalablement établi avec le CASVP;
- → prévenir le CASVP en cas d'impossibilité ou de changement d'engagement.

Afin de mener au mieux leurs missions, les bénévoles participent à une formation organisée par le Centre d'Action Social de la Ville de Paris (CASVP). Elle permet d'avoir des clés pour aller vers les personnes en situation de précarité et les différents dispositifs qui peuvent leur venir en aide seront présentés. À la suite de cette formation, un temps d'immersion sera proposé afin que le bénévole rencontre les équipes de restauration et appréhende le fonctionnement du restaurant.

Profil recherché

- → Diplomatie et discrétion : favoriser le lien social avec les usagers tout en respectant la volonté de ceux qui ne souhaitent pas échanger ;
- → Empathie;
- → Capacité d'écoute.

Contact par mail à l'adresse suivante : <u>casvp-did-restaurants-solidaires@paris.fr</u>

RETOUR SUR LA NUIT DE LA SOLIDARITÉ

La Nuit de la Solidarité est un décompte de nuit des personnes en situation de rue, réalisé pour la 1ère fois à Paris le 15 février 2018. L'opération a été pilotée par le CASVP et a pu voir le jour grâce à la participation entre autres de plus de 250 agents de la Ville de Paris, dont 120 du CASVP.

Pourquoi avoir mis en place la nuit de la solidarité?

La Nuit de la Solidarité répond à un besoin de mieux connaître le nombre de sans-abris à l'échelle de la collectivité, et de leurs besoins : pour proposer des politiques adaptées, il faut mieux connaître nos publics. Jusqu'alors, les seules données disponibles étaient soit celles de l'enquête Sans-Domicile de l'INSEE, mais nationale et datant de 2012, soit des données locales plus récentes, mais partielles et aux méthodologies trop différentes pour être comparées. C'est pourquoi le Pacte Parisien de lutte contre la grande exclusion prévoyait dès 2015 un nouveau type de décompte des personnes en situations de rue, qui a abouti à la création de la Nuit de la Solidarité en février.

Quel est rôle du CASVP?

Le CASVP s'est vu confié la chefferie de projet. De nombreuses sous-directions et services ont été associés (SDSLE, SDIS, SDM, service restauration, informatique, etc.) et le soir du 15 février, ce sont plus de 120 agent·e·s du CASVP qui se sont portés volontaires pour aider au décompte sur un total de près de 2000 participant·e·s. Des centaines de parisien·n·e.s bénévoles se sont mobilis·é·e·s.

Quels sont les projets pour l'année prochaine?

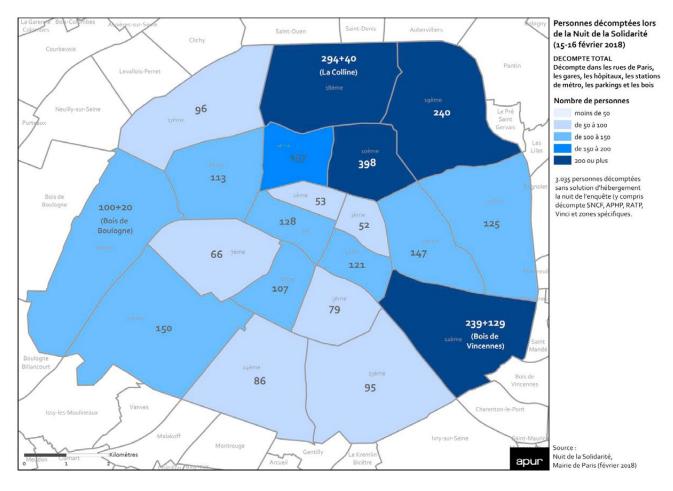
L'idée est de répéter cette enquête tous les ans, pour suivre l'évolution des chiffres et pouvoir adapter en direct nos dispositifs, tout en tentant d'améliorer la méthode (plus de terrain à couvrir, des questionnaires plus adaptés, etc.). La prochaine édition devrait avoir lieu en février 2019.

La prochaine édition de la Nuit de la Solidarité aura lieu en février 2019, et vous êtes invité·e·s à y participer!

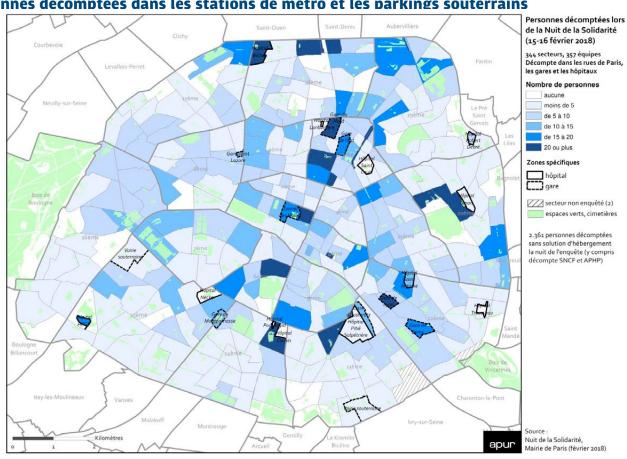


Cartographie

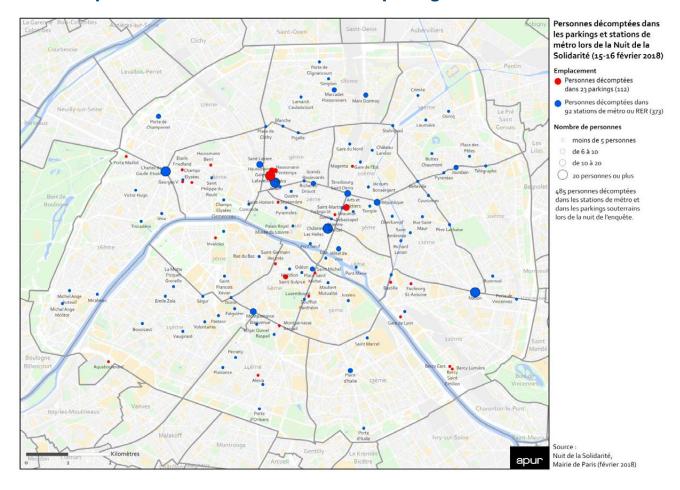
Nombre total de personnes décomptées



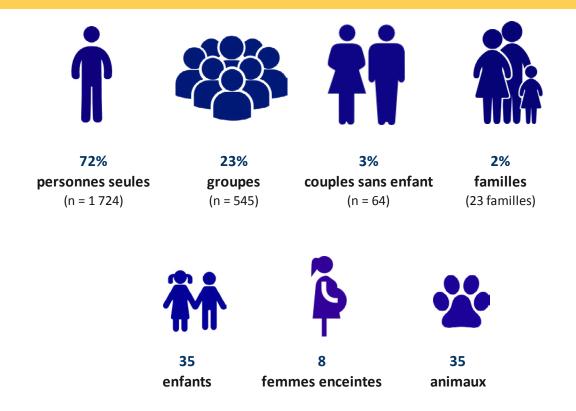
Personnes décomptées dans les rues de Paris, les gares et les hôpitaux Personnes décomptées dans les stations de métro et les parkings souterrains



Personnes décomptées dans les stations de métro et les parkings souterrains



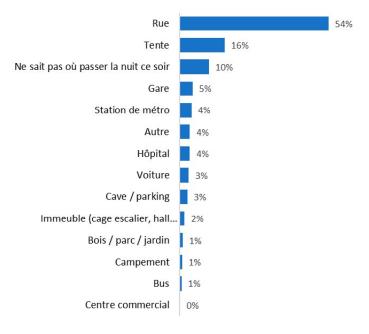
Des situations diverses



apur

Un sans abri sur deux pense passer la nuit dans la rue, un sur dix ne sait pas où passer la nuit

Les lieux de sommeil des personnes sans solution d'hébergement le soir de l'enquête



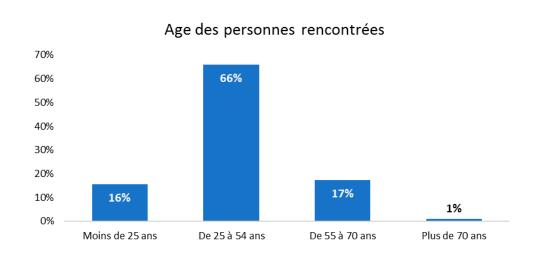
Plus d'un sans abri sur dix est une femme

88% d'hommes

12% de femmes

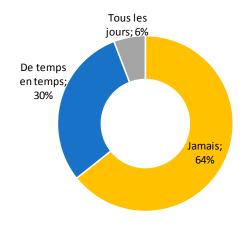
apur

Les deux tiers des sans abri ont entre 25 et 54 ans



Les deux tiers des sans abri n'appellent jamais le 115

Fréquence du recours au 115



10% des répondants ont appelé le 115 le jour de l'enquête

Trois premières raisons invoquées :

1/ « Je ne connais pas le 115 »

2/ « Le 115 est injoignable »

3/ « Il n'y a jamais de places »

4/ « Je n'ai pas de téléphone »

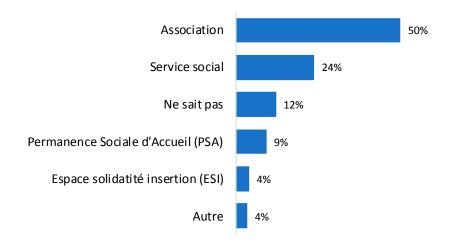
Autres raisons invoquées

- « Ils n'acceptent pas les animaux »
- « Compliqué pour les couples »
- « Risques de vol et dangereux »
- « J'ai honte »
- « Je préfère la rue »
- ...

apur

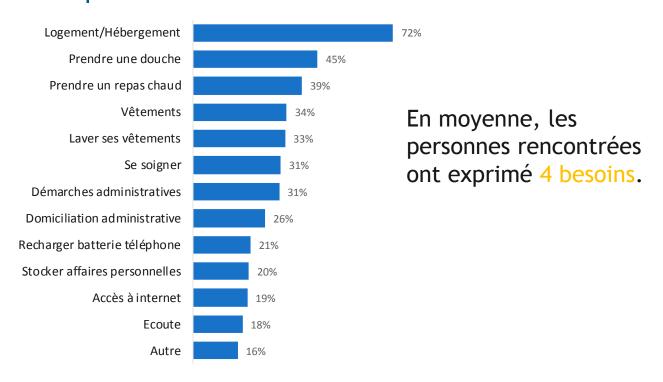
Moins d'un sans abri sur trois est suivi par un travailleur social

27% des personnes sans abri sont suivies par un travailleur social

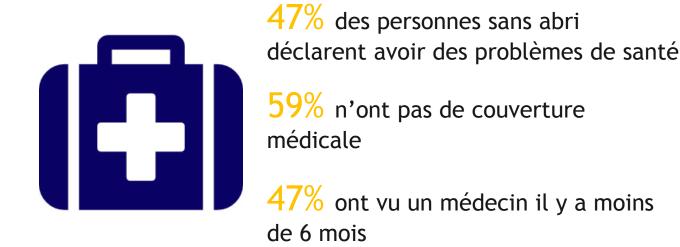


Les besoins fondamentaux ne sont pas les seuls exprimés

« De quelles aides avez-vous besoin? »

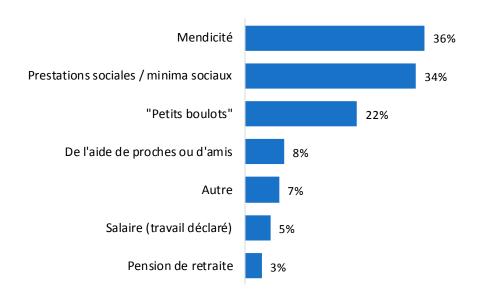


Près d'un sans abri sur deux déclare avoir des problèmes de santé



La mendicité et les prestations sociales comme principales ressources financières

Les ressources financières évoquées :



LES DIFFERENTS PROFILS

Des femmes plus précaires et moins suivies

- Si la rue reste le principal lieu de sommeil pour les femmes rencontrées, elles sont plus nombreuses que les hommes à déclarer dormir à l'hôpital ou dans une voiture
- Elles sont plus nombreuses à avoir déjà été hébergées, **principalement** dans des hôtels
- Une femme rencontrée sur dix est suivie par un travailleur social (contre trois hommes sur dix)
- Elles sont moins nombreuses à bénéficier de prestations sociales
- Elles expriment, dans les mêmes proportions, le besoin de **logement** et celui de **prendre une douche**.

Différents profils familiaux



11 couples avec enfant(s)



12 familles monoparentales 45% de femmes 55% d'hommes 23 familles avec enfant(s)35 enfants



4 familles "élargies" (enfants majeurs, présence d'un autre membre de la famille...)



32 couples sans enfant

apur

Des familles ayant un faible recours aux dispositifs

Les familles décomptées dorment moins à la rue que les personnes seules (35%) et plus souvent dans des tentes (25%), à l'hôpital (15%) ou dans des voitures (15%)

Près d'une famille sur deux est à la rue depuis plus d'un an

Seules 7% des familles sont suivies par un travailleur social contre 29% des personnes seules

Elles expriment un plus fort besoin de logement (82% contre 72% des personnes seules) ainsi qu'un besoin d'accompagnement dans les démarches administratives (36% contre 30% des personnes seules)

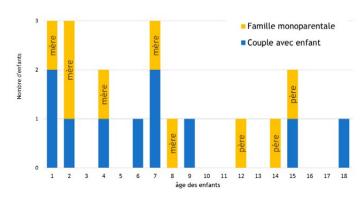
Une famille décomptée sur deux est composée d'un parent seul

12 familles monoparentales, constituées d'un père et son/ses enfant(s) dans plus d'un cas sur deux

Des parents jeunes : un tiers des parents sont âgés de moins de 25 ans

De nombreux besoins exprimés : 6 besoins en moyenne pour les familles monoparentales contre 4 pour l'ensemble des personnes décomptées

Nombre d'enfants selon l'âge et le type de famille



Les enfants rencontrés vivant avec leurs deux parents sont en moyenne plus jeunes que ceux qui vivent dans une famille monoparentale

Des ces familles, les enfants les plus jeunes sont accompagnés de leur mère alors que les plus âgés sont avec leur père



Un profil spécifique des personnes rencontrées dans les stations de métro

373 personnes ont été décomptées dans les stations de métro et parmi elles, 53 ont rempli un questionnaire dans les stations Nation et Charles De Gaule - Etoile

Une proportion équivalente de femmes: 11%

Une durée d'errance plus ancienne : 63 % depuis plus d'un an (vs 46 %)

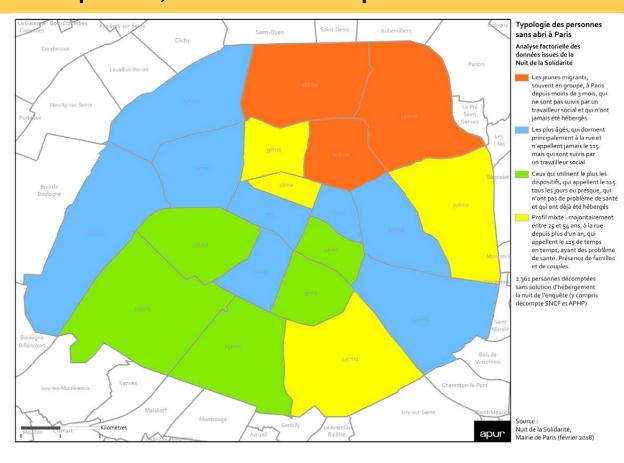
Un âge plus avancé: 39 % sont âgés de plus de 55 ans (vs 17 %)

Uniquement des personnes seules, ni groupe, ni famille

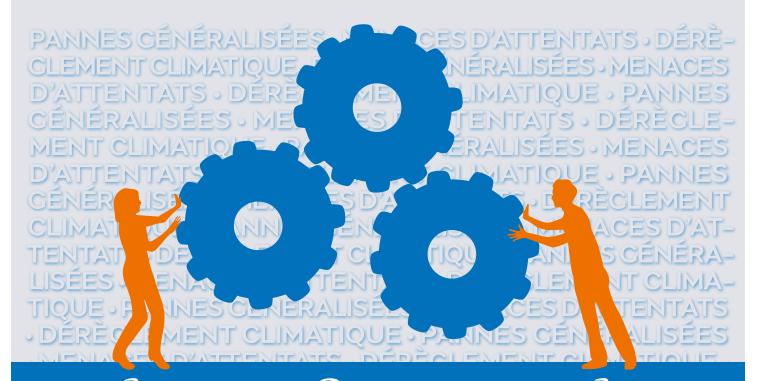
Un recours aux dispositifs plus fréquent :

- 80 % ont déjà été hébergés en centre d'hébergement (vs 54 %)
- 52 % appellent le 115 (vs 35 %)
- 48 % ont une couverture maladie (vs 31 %)
- 41 % touchent des prestations sociales (vs 18 %)

Typologie des profils des personnes décomptées, dominantes par arrondissement



I grand angle



Pleins feux sur le...

Ces derniers mois, Jacques Berger, risk manager et Daisy Aque, chargée de mission, ont présenté le *Plan de continuité d'activité* aux cadres des services centraux, aux responsables d'établissements et leurs adjoint·e·s, aux services locaux des ressources humaines, à l'ensemble des encadrant·e·s et aux organisations syndicales. De plus, le livret «Plan de continuité d'activité: nous avons besoin de vous!» a été remis à tou·te·s les agent·e·s du CASVP pour les inciter à se porter volontaires en cas de crise. On vous dit tout sur le PCA.



u sein de la collectivité parisienne, les directions et établissements publics doivent réaliser un Plan de continuité d'activité (PCA). Au CASVP, cette entreprise a été menée de façon collective avec une équipe projet représentant tous les services supports, les sous-directions métiers et les établissements, animée par la mission gestion des risques.

Un PCA, pour quoi faire?

HAQUE JOUR, le CASVP assure des services essentiels au bien-être et à la santé d'un grand nombre de Parisien-ne-s vulnérables. Des services qui peuvent être fragilisés par des perturbations profondes de notre environnement: risques liés aux pannes généralisées, aux menaces d'attentats, au dérèglement climatique, etc.

La plupart du temps imprévisibles, ces événements pourraient dans certains cas atteindre une intensité importante. Ils risqueraient alors de désorganiser en profondeur ou de paralyser tout ou partie des activités du CASVP. Ainsi, il est essentiel d'anticiper le plus possible l'impact que pourraient avoir ces cas de force majeure afin de permettre à l'institution d'être capable de continuer son action sociale en toute circonstance.

Principes directeurs

'ÉQUIPE PROJET a identifié des activités prioritaires qui ne peuvent pas être interrompues, sans mettre en péril la sécurité ou la santé des usager·e·s. Elles ont été classées par durée d'interruption supportable. Toutes les activités du CASVP sont essentielles, ce qui a été analysé c'est leur sensibilité en cas d'interruption.

| _ | | Tear bendiance on cas a meerraption. | |
|---|----|--------------------------------------|--|
| | | OBJECTIF | ACTIVITÉ |
| La situation doit être réglée dans les 24 heures | 1 | HÉBERGER | Mettre à l'abri les personnes sans domicile fixe en période hivernale |
| | 2 | HÉBERGER | Loger les personnes vulnérables dans les résidences services et les centres d'hébergement |
| | 3 | HÉBERGER | Loger les résident∙e∙s en Ehpad |
| | 4 | ASSISTER ET SOIGNER | Assurer les services d'aide et de soins à domicile |
| | 5 | ASSISTER ET SOIGNER | Assurer la «prise en soins » des résident∙e∙s en Ehpad |
| La | 6 | NOURRIR | Assurer la restauration des résident∙e∙s en Ehpad |
| La situation doit être réglée dans la semaine | 7 | NOURRIR | Assurer la restauration dans les restaurants solidaires et dans les restaurants Émeraude installés dans les résidences services |
| | 8 | ACCUEILLIR ET TRAITER | Accueillir et orienter les personnes vulnérables |
| | 9 | ACCUEILLIR ET TRAITER | Traiter les situations critiques nécessitant un accompagnement social urgent du public SDIS (sous-direction des Interventions sociales) et SDSLE (sous-direction de la Solidarité et de la Lutte contre l'Exclusion) |
| | 10 | ACCUEILLIR ET TRAITER | Instruire les demandes d'aides prioritaires du public SDIS et SDSLE |
| | 11 | ACCUEILLIR ET TRAITER | Verser les aides financières et en nature aux usager·e·s |
| La situation doit être réglée dans le mois | 12 | GÉRER | Payer les agent∙e∙s et les indemnités de chômage |
| | 13 | GÉRER | Recettes · Assurer les prélèvements automatiques |
| | 14 | GÉRER | Recettes · Encaisser ce qui se présente |

Un plan d'actions a été proposé avec trois volets:

- 1 Sensibiliser et faire adhérer l'ensemble des personnels avec un plan de communication adapté.
- 2 Réduire le risque de rupture d'activité en agissant en amont quand cela est possible.
- 3 Définir et tester les procédures à mettre en place « en cas de » afin de maintenir l'activité, dans certains cas en mode « minimal ».

I grand angle

Mobilisation des agent·e·s

E PCA a donc mis en évidence que certaines activités prioritaires ne peuvent pas être interrompues plus de 12 ou 24 heures. La continuité de ces activités nécessiterait, dans le cas où certains personnels seraient empêchés de tenir leur poste, de mobiliser d'autres agent·e·s, en les contactant hors de leur lieu de travail, en soirée ou le week-end. Lors de divers exercices, il est apparu que la continuité d'activité bute rapidement sur la capacité à contacter des personnels. Ainsi, il est prioritaire de définir le processus permettant de les contacter et de les affecter en cas de crise.

Collecte de données

Pour organiser cette mobilisation, il a été retenu le principe d'une collecte des coordonnées personnelles (numéro de téléphone et courriel), sur la base du volontariat. À cette occasion, les agent-e-s qui le désirent sont aussi invité-e-s à faire part de leurs compétences particulières: langues étrangères, permis de conduire, secouriste, etc.

Le recueil de ces données sera confié aux SLRH (services locaux des ressources humaines). Celles-ci seront intégrées dans le système d'information des ressources humaines afin de garantir la confidentialité et leur mise à jour fera l'objet de campagnes annuelles systématiques.

Sans engagement

Les agent-e-s ne s'engagent à rien, si ce n'est à accepter d'être contacté-e-s en cas de force majeure. De son côté, le CASVP s'engage à n'utiliser ces coordonnées qu'en cas de situation exceptionnelle. Il ne s'agit en aucun cas d'une astreinte: les agent-e-s contacté-e-s pour une intervention en dehors de leurs horaires de service auront toute latitude de répondre favorablement ou non à cette demande. En cas d'acceptation, le CASVP mettra en œuvre les modalités d'indemnisation appropriées.

10

Quelle affectation des personnels en cas de crise?

NE PROCÉDURE a été définie pour organiser les modalités d'affectation des agent·e·s en cas de crise. Afin d'être efficace, cette procédure a été conçue à partir du niveau local, des agent·e·s et des établissements.

Les principes généraux en sont les suivants: à l'instar de ce qui se passe au quotidien, chaque agent·e doit contacter son établissement si elle ou il n'est pas en capacité de travailler ou de se rendre à son poste de travail. Ce sont les établissements qui statuent sur ce que doit faire l'agent·e empêché·e de rejoindre son poste de travail habituel, en fonction de ses possibilités (travail à domicile ou autre affectation).

Situation des effectifs

Les établissements communiquent à leur sous-direction la situation de leurs effectifs, en faisant apparaître s'ils ont besoin de personnels supplémentaires pour assurer la continuité de leur activité prioritaire, ou si au contraire ils peuvent mettre à disposition d'autres établissements une partie de leurs personnels. Les redéploiements entre établissements s'effectuent d'abord au sein des sous-directions, puis le cas échéant pour des redéploiements entre sous-directions, au niveau du poste de commandement central du CASVP.