



©Samusocial Mali

RAPPORT D'ACTIVITE 2020

samusocialInternational

Dignité

-

Solidarité

-

Citoyenneté

LE RAPPORT MORAL DU PRESIDENT

Alors que l'année 2020 commençait avec, comme à l'accoutumée, l'annonce de crises politiques, sociales, internationales, un mystérieux virus allait rebattre les cartes et chambouler le monde entier. Une des plus spectaculaires pandémies s'abattait en effet sur tous les pays, laissant d'abord les dirigeants incrédules puis rassurants, puis déstabilisés, pour enfin commencer à prendre la mesure de la crise et imposer des règles jusqu'alors inédites de confinement, de couvre-feu, de port du masque, de distanciation physique, de grands désordres et de contradictions tous azimuts.

Autant de mesures qui ont rapidement paralysé des secteurs entiers de l'économie, arrêté les échanges internationaux tout en mettant en avant des dépendances vitales à des pays tiers, bousculé la vie quotidienne de millions de personnes, exacerbé les situations de solitude et d'exclusions, alors que le décompte quotidien des accueils en réanimation et des décès nous renvoyait chacun à nos propres fragilités et angoisses et à l'évaluation crue de nos insuffisances hospitalières.

Et que dire des personnes à la rue, confinées...dehors, oubliées par les planificateurs, laissées à leur sort par les âmes charitables, souvent âgées, priées de rester à la maison, livrées à la vindicte de certains esprits chagrins les accusant d'être porteurs de mort, ou de quelque gendarme zélé à verbaliser les réfractaires au confinement, alors que dans les gymnases équipés à la hâte, les SDF confinés se contaminaient réciproquement copieusement, sans qu'on s'en préoccupe autrement.

Face à cette pandémie mondiale les solidarités ont été décuplées, qu'il s'agisse des solidarités individuelles, qu'il s'agisse des solidarités instituées, portées en particulier par les associations.

C'est l'occasion pour moi de saluer tout d'abord la formidable mobilisation de toutes les équipes des samusociaux à l'étranger, qui ont su, très vite, trouver les solutions ad hoc pour mettre à l'abri les personnes, enfants, jeunes et adultes, mener des actions d'éducation à la santé sur les mesures de distanciation physique, fournir les équipements de protection et de lavage de mains, garantir la protection des équipes, dont certaines n'ont pas hésité à se confiner avec les enfants et jeunes dans les centres d'hébergement.

Je voudrais ensuite saluer la remarquable capacité de l'équipe du Samusocial International à accompagner nos partenaires nationaux, à les aider à élaborer leurs protocoles de prise en charge, à trouver les ressources financières complémentaires, à maintenir le lien, malgré des conditions de travail chamboulées par le confinement.

Je voudrais enfin remercier nos partenaires financiers qui très vite, ont compris l'urgence de la situation et son impact sur les actions et projets en cours. Certains ont rapidement débloqué les fonds nécessaires. Les autres ont su faire preuve de souplesse face aux chronogrammes bousculés, aux besoins de réallocation vers les actions « COVID », aux annulations de certaines actions...

J'ai par ailleurs mobilisé le Samusocial International pour le déploiement, en France de la plateforme d'appel « SOS Crise » offrant une écoute aux personnes souffrant des effets de la crise COVID. En effet, confinements, isolement, ruptures de liens, angoisses, incertitudes, peur de la mort.... sont autant de vécus qui ont fragilisé nos sociétés et pour lesquels nos services de soin et d'accompagnement social sont peu adaptés. Il fallait alors être créatifs en se reposant sur les quelques ressources disponibles. La mobilisation combinée du samusocial International et de l'association les Transmetteurs, avec l'aide d'entreprises telles que Salesforce, Orange, Rumeur Publique.... nous ont permis de mettre en place très rapidement la plateforme, opérationnelle dès le début du mois d'Avril.

Cette plateforme nous a permis d'expérimenter la mise en commun des savoirs faire, des services supports et autres expertises du Samusocial International et de l'association « Les Transmetteurs », dans un rapprochement souhaité depuis longtemps.

Durant toute la crise, on nous a parlé du monde d'après, d'un monde dans lequel rien ne serait plus comme avant, mais depuis, ces discours ont fait long feu, il nous faut nous rendre à l'évidence qu'il faudra vivre avec le COVID et ses variants qui n'épargnent aucun groupe populationnel, aucun pays, avec les inégalités d'accès aux vaccins, aux traitements qui en découlent, avec les tensions entre postures individuelles et solidarités collectives face à la menace, alors même que cette crise a démontré,



si besoin était, les fortes interdépendances entre nous, au niveau sociétal , à l'échelle du pays et au niveau mondial .

Il nous faut l'intégrer dans nos vies personnelles comme dans nos engagements. Les solidarités entre groupes d'individus les plus nantis par rapport aux plus démunis, entre pays les moins dotés et les pays les plus riches, sont d'autant plus nécessaires qu'elles affrontent des fléaux, des crises qui ont un impact direct sur nos vies quotidiennes et peuvent venir percuter notre futur commun. Et le futur est aussi porteur d'espérance et peut être que le monde d'après pourra se révéler plus solidaire et intéressant que le monde d'avant.

Dr Xavier Emmanuelli

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Xavier Emmanuelli', with a horizontal line extending to the right.

PARTIE I**Agir contre la grande exclusion dans le monde**

Notre organisation et nos missions	6
Accompagner la création et la mise en œuvre des services Samusocial	8
Développer et renforcer les capacités	8
Proposer des outils permettant d'agir	10
Partager les connaissances sur l'exclusion sociale dans les cursus universitaires	11
Sensibiliser, informer et animer le plaidoyer au niveau international	11
Fédérer le réseau international Samusocial autour des principes et valeurs communs	12
Autres actions phares de l'année	14
<ul style="list-style-type: none"> • Le Samusocial International face à la crise de la Covid-19 • Mise en place de la plateforme SOS Crise 	14 15

PARTIE II**Accompagner les Samusociaux nationaux**

Les dispositifs Samusocial en développement, bénéficiant d'un accompagnement soutenu	17
<ul style="list-style-type: none"> • Bamako, Mali • Beyrouth, Liban • Dakar, Sénégal • Le Caire, Egypte • Grand Tunis, Tunisie • Lima, Pérou • Luanda, Angola • Moscou, Russie • Ouagadougou, Burkina Faso • Pointe-Noire, République du Congo 	20 24 28 32 37 41 46 50 54 58
Les dispositifs Samusocial plus autonomes	62
<ul style="list-style-type: none"> • Bucarest, Roumanie • Libreville, Gabon • Cayenne, Guyane - France • Bruxelles, Belgique 	63 66 69 73

PARTIE III**Rapport financier**

77

PARTIE IV**Nos partenaires**

83

PARTIE I

Agir contre la **grande**
exclusion dans
le monde



NOTRE ORGANISATION

Depuis 1998, le Samusocial International (SSI) se mobilise contre les **exclusions sous toutes leurs formes**. L'association accompagne la création et le développement de dispositifs d'aide aux personnes en situation d'exclusion sociale dans les grandes villes du monde. Son réseau est aujourd'hui constitué de **17 dispositifs dont sept spécialisés dans la problématique des enfants et jeunes de la rue**. L'exclusion ayant plusieurs visages, l'action du Samusocial International s'oriente également vers les adultes sans-abris, les femmes et jeunes filles isolées et les communautés périurbaines particulièrement vulnérables.

Principes fondamentaux

Toutes les structures Samusocial adhèrent à des valeurs de **Dignité, Solidarité, Citoyenneté**, ainsi qu'aux principes communs validés par une Charte et un Code déontologique professionnel.

Promouvoir la méthode Samusocial

La lutte contre l'exclusion au Samusocial International passe par la promotion d'une méthode d'intervention créée par son fondateur, le **Docteur Xavier Emmanuelli**.

La méthode Samusocial consiste à "**Aller vers**" les personnes en situation de grande exclusion, parfois trop faibles ou trop désocialisées pour exprimer elles-mêmes leurs besoins. Elle se fonde sur les principes de **permanence**, de **mobilité**, de **professionnalisme**, et de **pluridisciplinarité** de l'accompagnement. Le but premier du Samusocial International est l'appui à la création et l'accompagnement de structures locales suivant la méthode Samusocial. Leur développement est ensuite favorisé par un **travail en réseau**. Ces activités en réseau valorisent la formation continue, le renforcement des capacités locales, les enseignements, la capitalisation et la recherche à destination de l'action. Grâce à ses activités, le Samusocial International permet aux dispositifs Samusocial d'accompagner près de 20 000 personnes chaque année.



NOS MISSIONS

Le Samusocial est avant tout une philosophie et une méthode d'urgence sociale. Pour mettre en œuvre cette méthode, le Samusocial International a élaboré différents moyens d'action.

- **1. Accompagner** la création et la mise en œuvre des services Samusocial
- **2. Développer** et **renforcer** les capacités
- **3. Proposer** des **outils** permettant d'agir
- **4. Partager** les connaissances sur l'exclusion sociale dans les cursus universitaires
- **5. Sensibiliser**, informer et animer le **plaidoyer**
- **6. Fédérer** le **réseau international** des services Samusocial

Les soutiens apportés par le Samusocial International sont gradués en fonction du degré d'autonomie des dispositifs Samusocial qu'il a contribué à développer et des différents types de partenariats développés.

Le **Samusocial** International en 2020*

14 549 Personnes accompagnées

17 Dispositifs Samusocial dans le monde

dont **7** Dispositifs spécialisés pour les enfants et les jeunes de la rue

2 462 Maraudes effectuées

29 306 Soins médico-psychologiques

2 196 Personnes hébergées

17 405 Entretien socio-éducatifs menés

Budget annuel opérationnel de **1 916 050 €**

* Hors Samusocial Fort de France, Algérie, Guyane, Gabon, Bruxelles et Maroc

Accompagner la création et la mise en œuvre des services Samusocial



Le Samusocial International répond aux demandes et accompagne la création de dispositifs Samusocial ou assimilés hors de France métropolitaine. Il en assure la conception et la structuration afin de garantir la pertinence et la faisabilité du projet.

Aider à la mise en place de services Samusocial

Après la formalisation d'une demande par des acteurs publics, associatifs ou locaux de grandes villes, le Samusocial International entame des missions exploratoires et de faisabilité conjointement avec ses interlocuteurs nationaux.

Mettre en œuvre

Lorsque la décision de création d'un service Samusocial est prise, le Samusocial International fournit l'**assistance technique** et l'**ingénierie** nécessaire à la mise en place du nouveau dispositif.

Depuis quelques années cependant, les nouvelles sollicitations concernent plutôt des besoins ponctuels de formation et échanges professionnels avec des associations n'ayant pas forcément le projet de création d'un dispositif Samusocial, mais ayant des actions pour des populations en grande exclusion. * Il peut s'agir également de création de dispositifs Samusocial dans des villes de pays où il existe déjà un Samusocial partenaire. Les missions de faisabilité et l'aide à la mise en œuvre de ces nouveaux dispositifs par le Samusocial International se fait alors en collaboration/concertation avec les samusociaux existants. C'est le cas ces dernières années au Pérou, au Maroc, au Burkina Faso, en Tunisie...

Développer et renforcer les capacités



Développer les compétences et pratiques professionnelles des équipes Samusocial

Le Samusocial International propose à ses partenaires portant un service Samusocial, un appui technique continu, à distance, sur les aspects généraux de l'organisation et du fonctionnement d'un dispositif Samusocial. Cet accompagnement permet également de répondre aux besoins particuliers rencontrés par les équipes et soulevant des difficultés dans la conduite des activités (avis technique, appui à la prise de décision, etc.). Le Samusocial International organise des missions techniques qui sont réalisées par les chargées de formation du SSI ou sous-contractées à des formateurs externes disposant des compétences spécifiquement requises. Les missions techniques peuvent également bénéficier aux professionnels des structures partenaires avec lesquels collaborent les équipes Samusocial. En 2020, du fait de la crise COVID ces modalités d'accompagnement technique et de formations se sont surtout faites en visioconférence, les déplacements internationaux ayant dû être interrompus à partir du mois de Mars.

Animer un réseau de référents techniques Samusocial

Le département des ressources techniques du Samusocial International anime un réseau de référents techniques Samusocial qui sont des professionnels des Samusociaux partenaires ayant acquis une solide expérience en termes de compréhension globale de la situation spécifique des personnes en grande exclusion et de maîtrise de la méthodologie générale d'intervention Samusocial. Ce sont des personnes ressources pour la formation continue dans leur pays mais également pour d'autres Samusociaux. Ils sont également des points focaux pour l'activité de capitalisation des expériences menée par le Samusocial International. À ce jour, le réseau des référents techniques Samusocial est constitué de 8 professionnels issus des Samusociaux Mali, Pointe-Noire, Sénégal, Burkina Faso, Casablanca et Égypte.

Accompagnement technique et renforcement des pratiques professionnelles

- 26 sessions techniques en distanciel « réponses crise Covid-19 » avec les directions et directions des opérations des dispositifs partenaires du SSI (avril-juin)
- Des échanges réguliers d'appui technique et de conseil, à la demande des dispositifs. Production d'un référentiel du service Samusocial en Tunisie, en partenariat avec les référents Lutte contre l'exclusion du Ministère tunisien des Affaires Sociales et lancement de deux études de faisabilité d'un Samusocial à Sousse et Sfax
- Révision des outils du système d'information (recueil et bases de données) du dispositif mobile Amel/SSI
- Organisation et supervision du processus d'élaboration d'un référentiel de service Samusocial au Pérou

Formations

- 1 formation initiale pour le nouveau directeur et la nouvelle coordinatrice des opérations du Samusocial Moskva (mars)
- 1 formation continue pour la coordinatrice de l'équipe mobile d'aide de l'association Amel à Beyrouth (sessions mensuelles juin-décembre)
- 1 formation initiale pour la nouvelle directrice du Samusocial Pérou (novembre)
- 1 formation initiale pour les deux référents Lutte contre l'exclusion du Ministère tunisien des Affaires Sociales (décembre)
- 1 formation initiale pour 12 personnes des directions et équipes des Centres tunisiens d'Encadrement et d'Orientation Sociale à Sousse et Sfax (décembre)

Réseau technique inter Samusociaux

- 1 formation de formateur pour deux référents techniques des Samusociaux Burkina Faso et Mali (décembre)
- 1 mission d'échanges de pratiques professionnelles au Samusocial Sénégal avec les Samusociaux Burkina Faso et Mali (décembre)

Soutenir la communication et accompagner la recherche de financement des Samusociaux partenaires

Pour ses partenaires les plus proches, le Samusocial International appuie les directeurs et/ou chargés de communication des Samusociaux nationaux dans le développement de leurs outils de communication et de leurs relations média. Il assure également une veille active sur les opportunités des bailleurs de fonds. Pour la recherche de financements, le Samusocial International participe au montage de dossiers de propositions de projets auprès des bailleurs institutionnels ou présente des dossiers auprès d'entreprises et fondations.

Le poste dédié au fundraising permet d'apporter un accompagnement et une approche poussés pour les dispositifs dont les besoins en termes de financement privés sont plus importants. La stratégie de recherche de fonds est adaptée en fonction de l'histoire et du contexte du dispositif : création d'un réseau d'entreprises mécènes, organisation d'événementiels de collecte, etc.

Cet accompagnement garde sa vocation de conduite des partenaires vers l'autonomie, en donnant de façon concrète les clés de réussite d'une démarche de collecte de fonds au long terme.

La recherche de financements

Pour le siège, la stratégie grands donateurs initiée en octobre 2019 a été perturbée par les périodes de confinement. Elles ont rendu presque impossible le long travail d'identification et d'approche de nouveaux prospects, plus efficaces en « présentiel » pour cette stratégie.

La crise sanitaire et l'urgence de la réponse face à celle-ci a cependant permis de nouvelles ouvertures auprès de fondations d'entreprises, habituellement moins mobilisables sur nos actions. Le Samusocial International a pu relayer les actualités et les besoins en financement complémentaire des partenaires. Plusieurs soutiens financiers ont été concrétisés en réponse aux projets «Le Samusocial face au Covid». L'enjeu sera de pérenniser ces nouveaux contacts.

A partir de mars 2020, le Samusocial International s'est particulièrement mobilisé pour soutenir le lancement du dispositif SOS Confinement, de l'identification d'appels à projets à la création d'une campagne de crowdfunding, sur Hello Asso pour la France et Benevity à l'international. Cet engagement a plus largement permis d'être confronté à l'ensemble des propositions autour de la collecte digitale. Ce mode de collecte nécessite une commutation sur les réseaux très soutenue. Le nouveau format de newsletter du Samusocial International est l'un des premiers leviers pour en assurer la réussite. Une campagne Google Ads a également donné une bonne visibilité à notre organisation malgré un contexte très concurrentiel.

En ce qui concerne le travail de fond sur la recherche de financements, l'année 2020 a vu le renforcement de la veille, la construction d'un nouveau réseau auprès des fondations familiales et fonds de dotation.

Pour les partenaires les plus proches, le renforcement des compétences en matière de fundraising s'est notamment traduit par l'élaboration de fiches techniques sur les fondamentaux de la collecte de fonds. Les fiches produites sur ces « clés du fundraising », des enjeux d'une base données qualifiée au guide d'une stratégie de fundraising sont les documents de référence pour les sessions d'accompagnement – réalisés de façon plus systématique par Zoom - sur les questions de la collecte de fonds.

Cet accompagnement, adapté en fonction du contexte du dispositif : mise en place de cercles d'amis, d'«ambassadeurs», d'entreprises, organisation d'évènements à visée de visibilité et de collecte restent des processus long avant d'en tirer tous les bénéfices.

Proposer des outils permettant d'agir



Renforcer et diffuser les savoirs et savoir-faire professionnels

Le département des ressources techniques du Samusocial International contribue au renforcement et à la diffusion des savoirs et savoir-faire professionnels par la production d'études, de cahiers thématiques, de référentiels et guides d'intervention.

Outils produits
par le
Samusocial
International
en 2020

Supports techniques et méthodologiques

- Production d'un document générique d'informations et de recommandations dans le cadre de la crise sanitaire Covid-19 à destination des dispositifs partenaires du Samusocial International
- Elaboration d'un outil d'autodiagnostic du service Equipe Mobile d'Aide à travailler avec les référent-e-s techniques Samusocial lors du séminaire technique inter-Samusociaux prévu en mars 2021
- Organisation et supervision du processus d'élaboration d'un référentiel de service Samusocial au Pérou
- Production d'un document de Politique Samusocial de Protection des Bénéficiaires

Recherche-action et capitalisation

- Lancement d'une étude sur les violences subies par les enfants et jeunes vivant en rue à Bamako, en partenariat avec le Samusocial Mali

Partager les connaissances sur l'exclusion sociale dans les cursus universitaires



Destinés aux étudiants qui souhaitent développer leurs connaissances sur les formes contemporaines, générales et spécifiques, de la problématique de l'exclusion sociale, et en particulier de la grande exclusion, les enseignements du Samusocial International développent une approche théorique et méthodologique novatrice, interdisciplinaire (médicale, psychologique, sociale, éducative, juridique) et en interaction constante avec des expériences et pratiques professionnelles multi-pays.

Pour la mise en œuvre de ces enseignements, le département des ressources techniques du Samusocial International élabore, en collaboration avec les partenaires universitaires, les programmes des enseignements et mobilise des intervenants, en France et à l'étranger. Il facilite l'organisation des stages requis dans le cadre de certains enseignements et offre un accompagnement pédagogique aux étudiants. Trois enseignements sont déployés en France.



Diplôme universitaire de 100 heures **Enfants et jeunes « de la rue » - Comprendre pour agir** à la Faculté des Sciences Fondamentales et Biomédicales



Cours thématique de 24 heures **L'exclusion sociale en milieu urbain** (Master PSIA)



Module de 12 heures **L'action non gouvernementale en matière de lutte contre l'exclusion sociale**

Master mention Science politique - Parcours coopération internationale et ONG, UFR Droit, Sciences Politiques et Sociales

L'enseignement universitaire par le Samusocial International en 2020

- 51 étudiant-e-s ont suivi les enseignements universitaires du Samusocial International en France

Sensibiliser, informer et animer le plaidoyer au niveau international



Le plaidoyer vise à mobiliser les acteurs nationaux et internationaux dans la lutte contre la grande exclusion sociale. Le Samusocial International **appuie** les différentes actions de plaidoyer des samusociaux nationaux et **prend la parole** au niveau international dans les forums, séminaires et médias. Le cadre de mobilisation peut également prendre la forme d'échanges multi-acteurs (publics ou privés) favorisant le partage des connaissances et les synergies locales, nationales et internationales.

Fédérer le réseau international Samusocial autour des principes et valeurs communs



Le Samusocial International a pour mandat d'assurer la promotion de la méthode et du **label Samusocial**. L'appartenance au réseau du Samusocial International est de ce fait formalisée par des Conventions pluriannuelles de partenariat entre le Samusocial International et les partenaires nationaux. Au-delà des journées annuelles de coordination, l'animation du réseau a été marqué par le lancement d'un diagnostic sur les partenariats du Samusocial International.

Les Journées annuelles de Coordination

Elles sont l'occasion de formaliser concrètement cette appartenance à un modèle commun. Lancées en 2004, les Journées de Coordination s'inscrivent dans le cadre du travail de mutualisation d'expertises et de formation du Samusocial International

L'édition 2020 des Journées annuelles de Coordination s'est tenue en ligne au mois de novembre et a été répartie sur 7 demi-journées, en plusieurs sessions thématiques.

En 2020
17ème
édition des
Journées
annuelles de
Coordination



Au programme :

- Gestion des crises sanitaires par les samusociaux sur le mode de l'urgence
Retour d'expériences sur la gestion de la crise COVID par les différents samusociaux
Analyse des expériences et recommandations pour l'implication d'un service samusocial dans des situations de crise
- La fonction de référent technique samusocial
Capitalisation des expériences acquises sur le rôle du référent technique Samusocial dans l'optique de d'élargir le réseau des référents techniques animé par le Samusocial International
- Présentation de LAGIRAFEMOBILE
Découvrir l'association LAGIRAFEMOBILE ainsi que sa méthodologie en communication non violente, en animation, en gestion RH, etc., et aborder les possibilités de coopération avec les dispositifs samusociaux
- Autodiagnostic des pratiques professionnelles en maraude

- Stratégie fundraising d'un samusocial :
Fondamentaux sur les méthodes et opportunités de fundraising en s'appuyant sur l'évènementiel et la communication
- Grande exclusion X insertion :
Les personnes très désocialisées sont-elles « réinsérables » ?
- Diagnostic des partenariats du SSI, état des lieux, premiers résultats de l'enquête menée auprès des partenaires
- La politique de protection des bénéficiaires du Samusocial
Présentation et discussions autour d'un nouveau document permettant de renforcer l'application des normes de protection par des actions préventives et des procédures formalisées en cas de manquement.

Le diagnostic des partenariats du Samusocial International

Ce diagnostic s'inscrit dans la mise en œuvre de la stratégie pluriannuelle du Samusocial International, face à la diversification de ses partenariats et des sollicitations qu'il reçoit. Il constitue une des actions de la convention programme signée entre le Samusocial International et l'Agence Française de Développement, dans son objectif de renforcement des capacités de structuration, d'animation et d'action du réseau international des services d'aide aux personnes en situations de grande exclusion.

Ce diagnostic, confié à un groupe de consultants externes doit permettre au Samusocial International de préciser, structurer et faire évoluer ses modalités partenariales et d'inscrire ces nouveaux partenariats dans sa dynamique d'animation de réseau.

Il s'agit alors de :

- Préciser et qualifier les différents types de partenariats sur la base des expériences acquises (pouvoirs publics, associations tierces...),
- Analyser et proposer des évolutions concernant les modalités de fonctionnement, outils et documents de référence « Samusocial », communs ou différenciés selon ces niveaux de partenariat,
- Analyser les conditions, modalités d'appartenance aux dynamiques de réseau animées par le Samusocial International et proposer des améliorations,
- Dresser un état des lieux et proposer des outils et circuits d'aide à la décision du CA, aux différentes étapes de vie des partenariats.

La mission a démarré au mois de Juin 2020, par une analyse des documents clés régissant les partenariats du Samusocial International et par une série d'entretiens et d'enquêtes auprès des acteurs clés du Samusocial International et de ses partenaires. En fin d'année un rapport d'état des lieux était produit avec un certain nombre de recommandations portant sur une nouvelle typologie des partenariats, une révision des conventions de partenariat types, la mise en place d'instances inter associatives.... Le diagnostic a été présenté aux directeurs des dispositifs nationaux à l'occasion des journées annuelles de coordination et sera ensuite discuté avec le CA du Samusocial International en début d'année 2021 pour le lancement de la mise en œuvre des différentes recommandations, en particulier le prochain séminaire inter présidents. Ce séminaire devra en effet réunir les représentants des CA ayant répondu à l'enquête pour discuter des suites à donner.

Le Samusocial International face à la crise Covid-19



En réponse à la crise sanitaire liée à la Covid-19, le Samusocial International a déployé un ensemble de réponses pour faire face aux conséquences de la gestion de la crise dans chacun des dispositifs partenaires :

1. Protection des équipes Samusocial et des bénéficiaires et mise en place de plans de contingence par niveau d'alerte.

Le Samusocial International a très tôt partagé les informations et les bonnes pratiques entre les pays. Des plans de contingence, propres à chaque situation ont été établis. Les Samusociaux locaux se sont engagés au respect des règles locales données par les autorités gouvernementales autour de limitations, de couvre-feu et des dispositions de confinement. Toutes les solutions possibles ont été envisagées pour que le lien avec les bénéficiaires ne soit pas rompu malgré cette situation extraordinaire.

2. Les Centres d'hébergement au cœur de la réponse

La réponse opérationnelle face à la pandémie a conduit les Samusociaux à concentrer leur attention sur les Centres d'hébergement. Les enfants et adultes vivant en rue, particulièrement vulnérables à l'épidémie de par leur mode de vie et leur manque d'accès aux soins ont fortement sollicité les Samusociaux pour pouvoir être hébergés. Les Centres ont ainsi été réorganisés, pour pouvoir répondre à l'augmentation des besoins de mise à l'abri, en tenant compte des protocoles sanitaires et avec la mise en place d'une salle spécifique pour soigner les éventuels malades.

3. Protéger et informer des risques et sur les gestes barrières

La première priorité a été d'obtenir des kits d'hygiène – gants, gel, masque – pour les équipes assurant les missions d'aide médico-psychosociale, ainsi que pour les bénéficiaires. Les équipes ont veillé à expliquer les premiers réflexes à avoir, et à éduquer sur les gestes barrières afin d'éviter la dissémination de la Covid-19.

4. Maintenir dans la mesure du possible le service Samusocial

Les Samusociaux locaux se sont adaptés rapidement pour garantir la continuité ou le relais du service Samusocial afin que les enfants et jeunes en rue, les adultes sans abris et les personnes les plus vulnérables ne soient pas également les premières victimes de l'épidémie. La solidité de la démarche partenariale du Samusocial s'est révélée plus que jamais être une force en ces circonstances. Elle a permis de faciliter les orientations et de trouver des solutions pour les bénéficiaires dans un moindre délai. Les maraudes ont continué dans le respect des mesures sanitaires nationales, en permettant de détecter de façon précoce des symptômes du Covid, et de proposer des mesures de mise à l'abri pour soigner ou protéger de l'épidémie en orientant les enfants et jeunes.

Le réseau Samusocial International a partagé les informations et les bonnes pratiques entre les pays. Les Samusociaux du Burkina Faso, du Congo, d'Égypte, du Mali et du Sénégal, du Maroc ou encore de Tunisie ont tous adapté leurs activités face à cette menace en apportant des solutions simples et concrètes, pour protéger les personnes les plus vulnérables.

Mise en place de la plateforme SOS Crise



Le Samusocial International et **Les Transmetteurs**, association qui lutte avec des médecins retraités contre toute forme d'exclusion, se sont associés pour mettre en place une plateforme téléphonique ayant pour vocation d'apaiser les personnes souffrant de stress et d'anxiété générés par les situations de confinement et de crise sanitaire et de faciliter si besoin, l'orientation vers des services extérieurs spécialisés et/ou de proximité. Cette plateforme téléphonique, complètement dématérialisée, a pu voir le jour grâce à un partenariat original et aux contributions des entreprises Salesforce, Odigo et Orange.

Comment ça marche ?

Quand un appel arrive sur le 0 800 19 00 00 :

- Un premier interlocuteur prend le temps d'identifier le besoin précis et oriente l'appel en interne ou en externe (relais)
- Un second interlocuteur spécialisé offre une écoute plus longue (10 à 30 min), accompagne la personne dans la formulation de ses besoins et peut proposer de l'orienter vers un relais extérieur ou réaliser un signalement pour l'EMU et/ou Maddeleines
- Suivi, supervision, encadrement et contrôle qualité systématiques

Un dispositif pour les exclus, les isolés, les démunis

- Accessible à tous, y compris aux plus exclus et à ceux qui ne sont pas à l'aise avec la technologie
- Un contact humain et des réponses personnalisées

0 800 19 00 00

- Un numéro unique et gratuit
- 7j/7
- De 9h à 19h
- Partout en France

Dans un monde plein d'incertitude, de complexité et de changement, rompre l'isolement social et gommer la fracture numérique en offrant une écoute et un accompagnement expert et bienveillant.

La plateforme SOS Crise a été lancée durant le premier confinement, sous le nom SOS Confinement, pour répondre à l'incertitude liée à la crise sanitaire et l'isolement social, qui génèrent du stress, de l'angoisse, de l'agressivité et des tensions. Il était important de trouver un moyen d'évacuer ces sentiments, surtout pour les personnes les plus isolées, les plus vulnérables, n'ayant pas accès aux autres sources d'information, en particulier par internet. Elles subissent une forme d'exclusion sociale dont les conséquences peuvent être désastreuses et la crise a aggravé leur situation.

- Les appelants sont à la fois les personnes relativement âgées et isolées et les plus jeunes notamment les étudiants et les soignants qui subissent également les effets psychologiques du confinement dans leur vie professionnelle et personnelle.
- A la fin de l'année, environ **100 appels étaient reçus par jours**.
- Plusieurs **partenariats** ont été mis en place avec acteurs du monde médico-psycho-social pour orienter au mieux les appelants, et pour récupérer des appels grâce à un système de référencement/contre référencement.
- Après 8 mois d'existence, la plateforme a :
 - Répondu à 13 493 appels,
 - Recruté et formé 155 bénévoles,
 - Décroché 93% des appels, avec un taux d'attente inférieur à 1 minute en moyenne - Trouvé une solution au problème de 92% des appelants en 2 appels ou moins.

La gestion de SOS Crise a été entièrement transférée à l'association les Transmetteurs début 2021, avec

un souhait de pérenniser la plateforme, avec la conviction que la crise liée à la pandémie va dépasser le simple confinement et s'étaler sur un temps long qui font penser que les besoins seront toujours là et que la plateforme est toujours aussi pertinente. Il s'agira alors de développer les réponses en améliorant l'offre d'orientation en allant chercher une réponse toujours plus locale (recensement des offres à un niveau régional, voir départemental), et accentuer la communication pour augmenter le nombre d'appels reçus chaque jour.

13 493
Appels

MOTIFS D'APPEL			PROFIL	
Besoin de parler 22 %	Psychologique 33 %		Femme 65 %	Âge moyen 52
Médical 20 %	Service 3 %	Autre 3 %	Rappels 10 %	Handicap 20 %
Informations 20 %	Sympt. physiques 78 %		Personnes isolées 62 %	



samusocial
International

PARTIE II

Accompagner les Samusociaux dans le monde



Les dispositifs **Samusocial** dans le monde



→ En 2020, 17 dispositifs sont membres du réseau Samusocial.

→ Les missions d'un Samusocial sont :



**Maraudes
jour et nuit**



**Hébergement
d'urgence /
Centre d'accueil**



**Médiation
familiale**



Plaidoyer



**Travail en
réseau**

Les dispositifs Samusocial en développement, bénéficiant d'un accompagnement soutenu

- Bamako, Mali
- Beyrouth, Liban
- Dakar, Sénégal
- Le Caire, Egypte
- Grand Tunis, Tunisie
- Lima, Pérou
- Luanda, Angola
- Moscou, Russie
- Ouagadougou, Burkina Faso
- Pointe-Noire, République du Congo



Les dispositifs Samusocial plus autonomes

- Bucarest, Roumanie
- Cayenne, Guyanne - France
- Libreville, Gabon
- Bruxelles, Belgique



samusocialInternational

35 avenue Courteline

75 012 - Paris

communication@samu-social-international.com

samu-social-international.com/



Samusocial International



Samusocial International



SamusocialIntl